

30 de setembro a 4 de outubro
Ponta Grossa - PR - Brasil

GESTÃO DE DESIGN E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) NA GESTÃO PÚBLICA: A EXPERIÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO APP 'TCE SESSÕES'

DESIGN MANAGEMENT AND INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICTS) IN THE PUBLIC SERVICE: THE EXPERIENCE OF THE DEVELOPMENT OF APP 'TCE SESSIONS'

ÁREA TEMÁTICA: INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E EMPREENDEDORISMO

Ana Sofia Carreço de Oliveira, Universidade do Estado de Santa Catarina (UFSC), Brasil,
anasofiacdo@gmail.com

Ricardo Triska, Universidade do Estado de Santa Catarina (UFSC), Brasil, ricardo.triska@ufsc.br

Resumo

As práticas das organizações públicas ganham cada vez mais foco diante de novos meios de acesso a informação e interação com a sociedade. Em meio aos desafios deste novo formato, soluções efetivas e diferenciadas, com relação aos serviços oferecidos, passaram a fazer parte das estratégias de organizações públicas, tanto para questões estruturais da instituição, quanto para o atendimento do público interno e externo. Partindo deste pressuposto, este artigo propôs abordar, por meio de um relato de experiência de um dos autores, um possível caminho, com viés inovador, da atuação conjunta de duas disciplinas, Gestão de Design e Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs), em conformidade com as necessidades contemporâneas do público-alvo vigente de uma organização pública específica, o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC). Primeiramente contextualizou-se brevemente as relações interdisciplinares na Gestão Pública brasileira, em seguida caracterizou-se as disciplinas em questão e por fim foi discutido e analisado o *case* do TCE/SC, o projeto 'TCE Sessões' como forma de exemplificar as atividades práticas da Gestão de Design e da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs). Para tanto, executou-se a realização de levantamento bibliográfico, pesquisa documental e experimental, estudo de caso, pesquisa-ação e pesquisa participante, com fundamento em um estudo aplicado qualitativo de objetivo exploratório e explicativo.

Palavras-chave: Gestão de Design; Gestão Pública e Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs)

Abstract

The practices of public public organizations are increasingly focused on new means of access to information and interaction with society. In the midst of the challenges of this new format, effective and differentiated solutions, in relation to the services offered, became part of the strategies of public organizations, both for structural issues of the institution, as well as for the attendance of the internal and external public. Based on this assumption, this article proposes to approach, through an experience report of one of the authors, a possible path, with innovative bias, of the joint action of two disciplines, Design Management and Information and Communication Technology (ICTs), in conformity with the contemporary needs of the current target public of a specific public organization, the Court of Audit of the State of Santa Catarina (TCE/SC). Firstly, the interdisciplinary relations in Brazilian

Public Management were briefly contextualized, then the disciplines in question were characterized and the case of the TCE/SC, the 'TCE Sessões' project was discussed and analyzed as a way to exemplify the practical activities of the Management of Design and Information and Communication Technology (ICTs). For that, a bibliographic survey, documentary and experimental research, case study, action research and participant research were carried out, based on a qualitative study with an exploratory and explanatory objective.

Keywords: *Design Management; Public Management and Information and Communication Technology (ICTs)*

1. INTRODUÇÃO

Frente às profundas mudanças das últimas décadas com relação aos contextos sociais, econômicos, tecnológicos e administrativos, setores públicos requerem uma habilidade constante para buscar maior eficiência e eficácia¹, e operarem em situações adversas. Essas mudanças impactam diretamente o formato de prestação de serviços oferecido pelos órgãos públicos. Sobre este contexto, a temática inovação emerge é levantada, como o meio de solucionar questões críticas e desafiadoras ao novo cenário vigente.

Inovação é um dos termos mais presentes da atualidade em diversos âmbitos. Tão complexo como defini-lo é executá-lo, pois como o próprio termo sugere, segundo Alencar (1996), a inovação, introduz, adota e implementa uma nova ideia (processo, bem ou serviço), em uma organização em resposta a um problema e/ou necessidade percebida.

Desta forma, o presente artigo instiga a perceber a inovação na Gestão Pública sob a ótica da Gestão de Design e da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs), como forma de se adaptar aos desafios e apaziguar pressões sociais. Para tanto, além de contextualizar os temas, foi usado como análise prática, o *case* de desenvolvimento do primeiro aplicativo, criado pela equipe interna, do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, o 'TCE Sessões' (resumidamente o aplicativo funciona como ferramenta para o controle social sobre a Gestão Pública, assim como, aprimora os processos de cidadania, transparência e a comunicação de órgãos públicos com a sociedade), a fim de elucidar, como potencializar a inovação sob a ótica das disciplinas citadas.

Como forma de contextualizar e compreender essa relação, foi usado os pressupostos da pesquisa qualitativa de natureza aplicada e com objetivo exploratório e explicativo, buscou-se responder à questão: como as disciplinas de Gestão de Design e Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) podem atuar em projetos públicos?

A pesquisa assume nesse estudo o objetivo exploratório, por meio da estratégia do estudo de caso 'TCE Sessões' e explicativa, com relação à abordagem geral da temática. Segundo Gil (1995) o objetivo exploratório pretende familiarizar o pesquisador com o objeto de estudo, para que ele possa então melhor delimitar o problema e formular as questões de pesquisa com mais precisão. O autor ainda aborda a pesquisa explicativa como um meio de identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos e aprofunda o conhecimento da realidade pois explica a razão, o "porquê" das coisas.

Com relação aos procedimentos técnicos, a pesquisa compreendeu um apanhado de diversos métodos apresentados por Silva e Menezes apud Gil (2005): a pesquisa bibliográfica, documental, ex-post-facto (quando o "experimento" se realiza depois dos fatos) e pesquisa-ação (os pesquisadores e participantes estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo, no caso aqui, um dos autores deste artigo esteve envolvido diretamente no projeto 'TCE Sessões',

¹ Segundo Barros (2017), eficiência diz respeito ao as coisas do jeito certo, diminuindo custos e aumentando os retornos. Trata-se de fazer mais com menos, aumentando a produtividade. Já a eficácia diz respeito ao alcance do resultado imediato das ações empreendidas. Diz respeito à real entrega dos produtos ou serviços diretamente ligados às atividades desenvolvidas.

usado como exemplo neste artigo, ou seja, configura-se também como um relato de experiência).

O presente artigo tem como objetivos específicos, além da reflexão sobre a atuação das duas disciplinas, compreender como ambas se comportam e potencializam projetos.

2. CONTEXTO DAS RELAÇÕES INTERDISCIPLINARES NA GESTÃO PÚBLICA BRASILEIRA

Para compreender as relações da Gestão Pública com a Gestão de Design e a Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs), considera-se, primeiramente, as relações interdisciplinares, contexto histórico-social e econômico-social, gestão, administração, sociedade e inovação. Nos dois últimos séculos tais cenários - suas formas, movimentações e inter-relações - são consideradas por Levy (2016), pontos cruciais para a compreensão da formatação da Gestão Pública e “refletem os diferentes modos de conhecer – desde crenças até teorias – as estratégias e as organizações” (Levy, pág. 46, 2016). A autora contextualiza o Brasil através de marcos. O primeiro deles se sucedeu nos anos 80, onde o país sofreu intenso processo de mudanças políticas, resultado da redemocratização, que culminou com a aprovação da nova Constituição Federal de 1988. O segundo marco ocorreu nos anos 90, onde o conceito difundido internacionalmente do *New Public Management*² chega ao país e promove avanços e também resultados bastante diversos e não completos na Gestão Pública brasileira. A crise financeira de 2008 – que atingiu países “emergentes” participantes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) – também é citada como um grande marco ao nosso país, causando diversas desigualdades sociais que permeiam até hoje.

Por este cenário, a inovação e qualidade na prestação de serviços dificilmente entravam na pauta da Gestão Pública e ganhava formatos inconsistentes, visto que o país ainda estava em processo de consolidação das reformas políticas e de gestão. Um grande impulsionador para este quadro avançar, aconteceu em novembro de 2011 quando entrou vigor a Lei nº 12.527, denominada Lei de Acesso a Informação (LAI)³, objetivando diretrizes do acesso à informação. Juntamente com a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF)⁴, a LAI fortaleceu e impulsionou, o avanço contra os atrasos na esfera pública com relação ao desenvolvimento científico, tecnológico e a inter-relação com a sociedade (Agune, R. et al., 2014).

Segundo Agune, R. et al. (2014) ignorar os desafios que estes avanços materializam aos órgãos públicos, significa degradar a Gestão Pública, comprometendo ainda mais os serviços oferecidos e perdendo “a capacidade de propor e implementar políticas públicas arejadas e criativas, compatíveis com demandas complexas que marcam o nosso dia a dia” (Agune, R. et al., pág. 50, 2014), ou seja, perde, inviabiliza e/ou retrai a capacidade de inovar.

Soma-se a este problema outra característica relevante: setores públicos ainda são administrados sob uma base estrutural burocrática, hierárquica e tendem a uma gestão linear, que segundo Agune, R. et al. (2014) consiste em interesses múltiplos - por vezes contraditórios, com frequentes mudanças de gestores nomeados e principalmente resistentes a mudanças. Ainda segundo o autor, o cenário aparentemente pessimista sofre significativas movimentações positivas, com a natural pressão que o desenvolvimento tecnológico, entendido pelo mesmo como “era digital”, impõe ao mundo moderno. Isto porque a “era digital” provoca mudanças no

² *New Public Management*, ou Nova Gestão Pública (NGP), “surgiu na segunda metade do século XX, com vistas a capacitar gerencialmente os Estados na implantação de políticas públicas e na prestação de serviços. Apresentou-se como alternativa para suplantando os problemas da administração pública, associados à incapacidade de os governos atuarem com eficácia, eficiência e efetividade em determinados setores da economia. Sendo assim, a NGP é um modelo de administração pública voltado para eficiência, eficácia e efetividade do aparelho do Estado, com foco em resultados” (Sela e Soares, 2014).

³ Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm

⁴ Recuperado em 1 de Junho, 2019, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm

modo como as pessoas se relacionam entre si, mobiliza e sensibiliza a opinião pública, causando uma “corrida” contra o tempo, para alcançar o mais rápido possível, os atrasos na esfera pública com relação ao desenvolvimento científico, tecnológico e a inter-relação com a sociedade. De forma semelhante, Lima (2014) sugere o surgimento de um movimento denominado “Cidadania Digital”, cuja, pela visão do autor, veio para ficar e massificar a participação dos cidadãos, fortalecendo a democracia e provocando uma revolução comportamental que afeta também a Gestão Pública.

Tal revolução comportamental, segundo Lima (2014), ampliou as relações entre cidadão e órgão público. O primeiro, empodera-se com a evolução acelerada dos meios de acesso a comunicação, ampliando a possibilidade ao exercício a cidadania; o segundo amplia a comunicação com a opinião pública, divulgação e melhorias de ações e serviços, esclarecimento de normas, recolhimento de críticas e sugestões, através de seus sítios na *internet* e demais meios, como por exemplo, os Aplicativos (APP), que viabilizam a prestação de serviços específicos na palma da mão.

O caminho para superar esses desafios, atrasos e deficiências encontra-se no poder de inovar, onde somente é possível com a intervenção do conhecimento das diversas disciplinas de conhecimento, sendo a Gestão de Design e a Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) uma delas.

3. A INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA SOB A ÓTICA DA GESTÃO DE DESIGN E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS)

Segundo Merino e Martins (2008), o campo de atuação do Design segue uma nova ordem de reavaliação da gestão praticada, saindo do limite, mais obviamente percebido, da criação de produtos e peças gráficas para fazer parte de um sistema, consolidado como um processo de gestão. Processo esse que alcançou, timidamente, a Gestão Pública e agrega valor e significado aos produtos (no caso aqui entendido como os tangíveis – *sites* por exemplo – e intangíveis, quando diz respeito a prestação de serviço ao público interno e externo dos órgãos) concebidos pelos órgãos, e ainda mais, contribui com o desenvolvimento científico, tecnológico, dentro e fora das estruturas organizacionais, assim como melhora a inter-relação com a sociedade.

De acordo com Borja de Mozota (1998), esse processo é muito semelhante ao utilizado pelos gestores no desenvolvimento de produtos e no processo de inovar. O Design, segundo ela, é uma atividade de solução de problemas, uma atividade criativa, sistemática e de coordenação. Ele ajuda a coordenar funções, media conflitos, encoraja a adoção de equipes multidisciplinares e facilita a comunicação entre os membros de uma equipe de projeto. A gestão também é uma atividade de solução de problemas, uma atividade criativa, sistemática e de coordenação. Assim, o campo do Design se assemelha ao campo da administração porque ambos são atividades de solução de problemas que seguem um processo sistemático, lógico e ordenado (Borja de Mozota, 2003).

Ainda segundo Borja de Mozota (2003), o processo criativo de Design vai além da produção de saídas visuais porque o Design está inserido em muitas áreas de tomadas de decisão. Desse modo, o Design se torna um processo interno de gestão, uma atividade que integra e coordena setores organizacionais como a pesquisa de mercado, a estratégia de marketing, branding, planejamento, desenvolvimento de novos produtos, políticas de comunicação corporativa, produção, etc.

A Gestão de Design contextualizado no setor público, para Hobi (2015), pode ser trabalhada como Design de Serviços, no qual, de modo geral, é uma abordagem centrada no usuário, que exige uma visão holística, e cocriativa – do processo e ambiente - envolvendo usuários, profissionais de áreas relacionadas e colaboradores no processo. Segundo Livework Studio (2017), sob um ponto de vista de Gestão Empresarial, – não completamente destoadado para o

ponto de visão da Gestão Pública - através do Design de Serviços é possível: obter insights sobre necessidades, motivações e comportamento de clientes; observar pontos de serviços que causam irritação no cliente e foca-los como oportunidade de melhoria a experiência do cliente; inovar a proposta de valor ao cliente; possibilitar e capacitar organizações a adotarem modelos de trabalho centrado no cliente e guiar grandes transições e a gestão de mudanças. Ainda segundo a empresa, a abordagem de Design de Serviços é interativa, colaborativa - requer engajamento, participação e esforço de muitos *stakeholders* de dentro de toda a organização - e fundamentalmente baseada em entender seres humanos como indivíduos, propiciando resultados tangíveis.

Ainda segundo Hobi (2015) o Design de Serviços se apropria de ferramentas de diversas áreas e as adapta para as suas necessidades. Alguns exemplos: mapa de jornada do usuário, safári de serviços, personas, storyboard, criação de cenários, *blueprint* de serviços, um dia na vida, encenação, *Business Model Canvas*, *Design Thinking*, entre outras.

Já a inovação sob a ótica da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs), é compreendida em paralelo a evolução e expansão que a *internet* representou desde a primeira década do século XXI. Segundo Lima (2014), vinte anos atrás, a rede mundial de computadores tinha poucos milhares de usuários e o seu uso era exclusivamente acadêmico ou militar. De lá pra cá, muito mudou, afetando profundamente processos econômicos, culturais e políticos. Hoje, toda empresa de grande a pequeno porte necessita de uma plataforma eletrônica para divulgar produtos, estabelecer contatos com os clientes potenciais, comunicar-se com a imprensa e órgãos reguladores, dentre outros.

A evolução das TICs oferece uma revolução quanto a interação com o público. Para Lévy (2003, p. 11), “os meios de comunicação interativos, as comunidades virtuais sem território e a explosão da liberdade de expressão permitida pela *internet* abrem um novo espaço de comunicação, transparente e universal de resto, levado a profundamente renovar as condições da vida pública no sentido de uma liberdade e de uma responsabilidade acrescidas do cidadão”. Sob a mesma ótica, Lima (2014, p.116), crê que “a cidadania digital ainda engatinha em seus primeiros passos em nosso país, mas já consegue mobilizar e sensibilizar a opinião pública. É um fenômeno que veio para ficar, massificar a participação dos cidadãos e fortalecer a democracia”.

Segundo Romani (2009) as TICs, englobam dispositivos tecnológicos (*hardware* e *software*) que permitem editar, produzir, armazenar, compartilhar e transmitir dados entre diferentes sistemas de informações que têm protocolos comuns. Estas aplicações, integram meios de informática, telecomunicações e redes, e possibilitam tanto a comunicação e a colaboração interpessoal (pessoa a pessoa), como a comunicação multidirecional (de uma para muitos ou de muitos para muitos). O autor acredita que tais meios podem contribuir ao desenvolvimento educacional, laboral, político, econômico, ao bem-estar social, entre outros âmbitos da vida diária.

Lima (2014) considera como TICs computadores pessoais - incluindo as câmeras de vídeo e foto para computador ou *webcams*, a gravação doméstica de CDs e DVDs, e os diversos suportes para guardar e portar dados como os discos rígidos ou HDs, cartões de memória, *pendrives* e assemelhados; os telefones celulares; a *internet* - incluindo os *websites* e *home pages*, o correio eletrônico (*e-mail*), o *streaming* (fluxo contínuo de áudio e vídeo via *internet*) e o *podcasting* (transmissão sob demanda de áudio e vídeo via *internet*); tecnologias digitais de captura e tratamento de imagens e sons – incluindo a captura eletrônica ou digitalização de imagens (*scanners*), a fotografia, vídeo, som, cinema, TV e rádio digitais; dentre outras. Tão importante quanto esses suportes, destaca-se aqui as aplicações com os quais se organiza e dissemina os dados: portais, redes sociais e APPs, como por exemplo: Google, Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, WhatsApp, dentre outros. Percebe-se ainda essa evolução

espetacular, no permanente desenvolvimento de novos produtos e aplicativos mais potentes, velozes, versáteis, baratos, simplificados e funcionais. Essa abertura a inovação introduz novas formas de prestação de serviço por parte de órgãos públicos, e novas formas de experiências vivenciadas pelos usuários dos mesmos: estas criações se incorporam em nossa vida e rotina como verdadeiras extensões do corpo.

4. ESTUDO DE CASO: ‘TCE SESSÕES’ - TRANSMISSÃO DE SESSÕES E CONSULTA ÀS PAUTAS DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SANTA

De encontro a tendência e estímulo a inovação pela busca por soluções na melhoria de prestação de serviços, a fim de se aproximar das necessidades e linguagem do público-alvo vigente, o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC) realizou uma iniciativa, que agregou a atuação da Gestão de Design e da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) em um único projeto, com o desenvolvimento do primeiro aplicativo de celular do órgão, denominado ‘TCE Sessões’⁵ (figura 1 e 2).

Com o objetivo de modernizar o serviço prestado o TCE/SC, ampliou a difusão das atividades realizadas pelo Tribunal, utilizando recursos tecnológicos contemporâneos. Todavia, como qualquer instituição pública, seu funcionamento é baseado nos fundamentos legais, que indicam como a instituição deve atuar. O TCE/SC exerce suas atividades desde 1955 e sua forma de atuação vem evoluindo no decorrer dos anos, em busca por melhorias no exercício do controle externo.



Figura 1 – Home do APP ‘TCE Sessões’

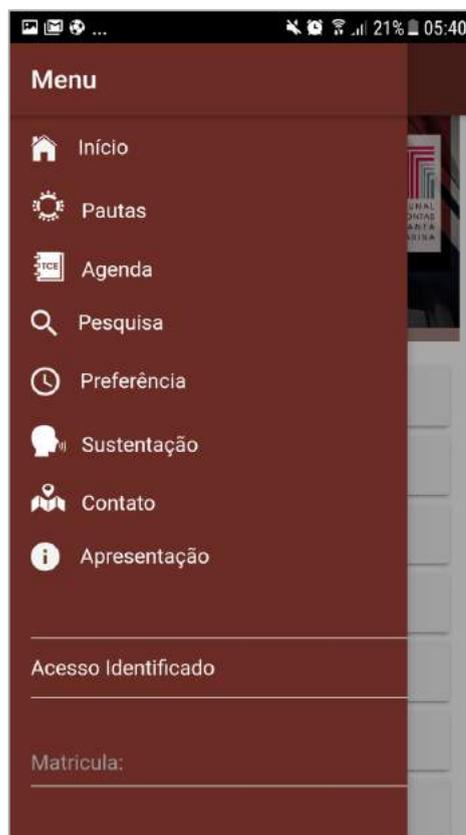


Figura 2 – Menu lateral do APP ‘TCE Sessões’

⁵ Seu lançamento foi registrado em sessão plenária no TCE/SC dia 06/11/2017.

Por definição, segundo Amin (2003, p. 14) o “Tribunal de Contas do Estado é um órgão público de controle externo, dotado de autonomia, que tem como função principal a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial dos órgãos e entidades da administração pública do Estado (art. 59 da CE) e dos municípios catarinenses (art. 113 da CE), em auxílio à Assembléia Legislativa e às Câmaras Municipais”. Portanto, o TCE/SC, pode ser entendido como a instituição responsável por analisar as contas das unidades jurisdicionadas de Santa Catarina, abrangendo qualquer instituição que receba dinheiro público para desempenhar suas atividades. Neste contexto, são milhares de processos a serem analisados pela a Corte de Contas anualmente, existindo muitos cidadãos interessados no acompanhamento da análise e do julgamento destes processos.

A votação dos processos ocorre durante as sessões plenárias, sendo que em cada sessão, os processos a serem apreciados são definidos previamente na sua respectiva pauta. O TCE/SC avalia processos de unidades jurisdicionadas distribuídas por todo o território catarinense, porém, por vezes, diversos cidadãos ficam impossibilitados, de acompanhar as sessões de forma presencial. Esta dificuldade existe tanto pela distância entre o domicílio do cidadão e a sede do Tribunal, quanto pela disponibilidade do cidadão no momento da sessão, que ocorre em dias de semana no período da tarde. A funcionalidade de transmissão do vídeo das sessões através do aplicativo, possibilita o acompanhamento da sessão ao vivo ou posteriormente após sua realização (remotamente). Ainda, a fim de ampliar a acessibilidade às sessões do Tribunal, após a transmissão ao vivo é incluída a legenda de todos os argumentos proferidos, a função viabiliza o acompanhamento pela parcela da sociedade portadora de problemas de audição. Além disso, a funcionalidade de consulta às pautas é particularmente útil para os interessados em um processo, que podem saber qual a data e, também, a ordem na pauta em que o processo será apreciado.

O público-alvo desta prática inclui os interessados dos processos do TCE/SC, tipicamente gestores das unidades jurisdicionadas - prefeitos, secretários de estados, dirigentes de empresas públicas, etc.) -, advogados, representantes de instituições ou de empresas que prestam serviços à administração pública, além dos servidores do próprio Tribunal. A sociedade em geral também pode se beneficiar do aplicativo, sendo este uma ferramenta de apoio ao controle social. O cidadão pode obter informações sobre o julgamento das despesas realizadas pelos gestores públicos, e estimular os demais cidadãos a este exercício. A iniciativa otimizou procedimentos e a reivindicação por transparência. Anteriormente, após a realização da sessão o interessado no processo precisava esperar até três dias para consultar o resultado da votação, sendo este o tempo necessário para atualização do sistema de processo eletrônico e para a disponibilização do vídeo da sessão, ambos acessíveis pelo portal de *internet* do TCE/SC.

As funcionalidades ativas no aplicativo incluem:

- Consulta as datas das próximas sessões plenárias do TCE/SC, qual já possuem ao menos um processo previsto em pauta (figura 3 e 4);
- Apresentação da pauta das sessões, organizando os processos por grupo - de acordo com seu tipo, o processo fica em algum dos grupos de 1 a 4 -, e apresentando os processos na ordem em que serão votados (figura 5);
- Possibilita a realização de pedido de sustentação oral para determinado processo em pauta - exclusivo para advogados (figura 6);
- Possibilita a realização de pedido de preferência para determinado processo em pauta - exclusivo para advogados (figura 7);
- Possibilita a consulta de votos já anexados para usuários com perfil específico (figura 8);
- Assistir a transmissão ao vivo das sessões (figura 9);
- Assistir a transmissão de qualquer sessão já transmitida (figura 10);
- Inclusão de legenda no vídeo das sessões, possibilitando acessibilidade para usuários com deficiência auditiva (figura 11).



Figura 3 – Consulta a pautas da Sessão Plenária

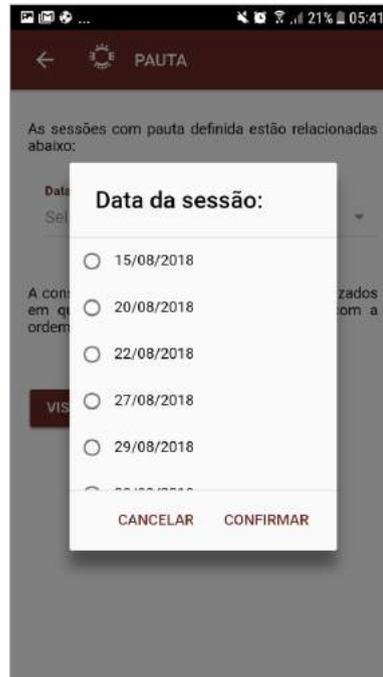


Figura 4 – Consulta as datas da Sessão Plenária



Figura 5 – Apresentação de pauta ordenada por grupos

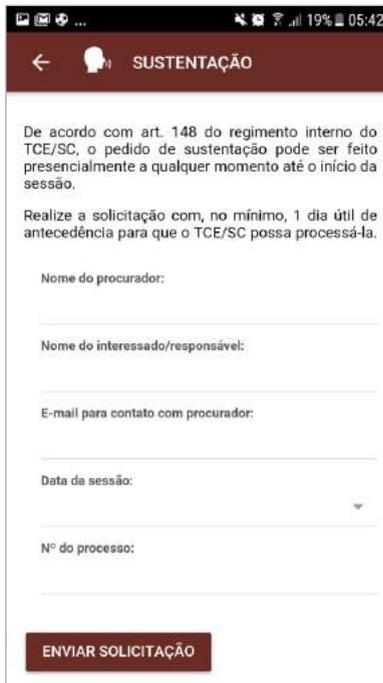


Figura 6 – Pedido de Sustentação Oral

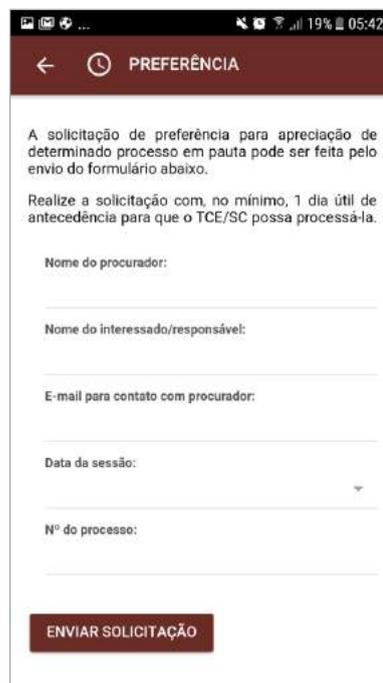


Figura 7 – Pedido de Preferência



Figura 8 – Consulta de votos para usuários específicos



Figura 9 – Transmissão ao vivo das Sessões



Figura 10 – Transmissão de qualquer Sessão

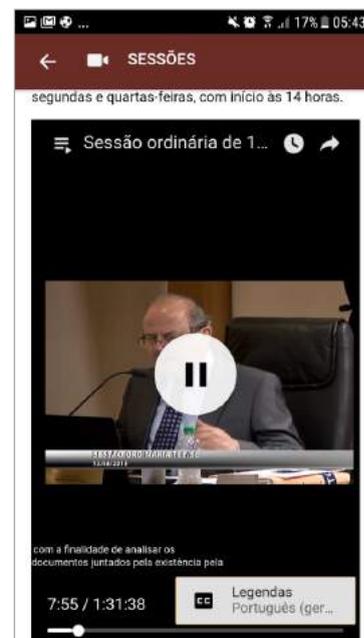


Figura 11 – Inclusão de legenda no vídeo das sessões, possibilitando acessibilidade

Para o desenvolvimento desta prática foi necessário envolver diversas áreas dentro da instituição, uma vez que a concepção de um aplicativo se apresentou como uma atividade multidisciplinar, formato este que é premissa básica da Gestão de Design. As principais áreas envolvidas e suas respectivas responsabilidades são pormenorizadas abaixo:

- Secretaria Geral (SEG): área responsável por coordenar a realização das sessões e a elaboração das pautas, apoiou no provimento e na definição dos requisitos para a implementação do aplicativo;
- Diretoria de Informática (DIN): área responsável pelos recursos tecnológicos do TCE/SC, incluindo os sistemas de informação, apoiou no provimento da infraestrutura de tecnologia e nos serviços de acesso a dados para implementação do aplicativo;
- Assessoria de Comunicação (ACOM): área responsável pela imagem institucional e divulgação das atividades realizadas pelo TCE/SC, possui profissional na área de Design que, em acordo com o seu público-alvo e comunicação visual geral da instituição, definiu e alinhou a identidade visual, layout e ainda avaliou as funcionalidades e interface do aplicativo, como também, alinhou estratégia na divulgação desta iniciativa; e
- Gabinete da Presidência (GAP): área responsável pela direção da instituição, atuou na gerência do projeto, integrando os trabalhos das diversas áreas, e provendo os recursos necessários para realização das atividades.

Uma vez delineadas as responsabilidades de cada área, foi estabelecido o plano de trabalho que segmentou a execução desta prática em sete etapas, conforme segue:

- Etapa 1 – Definição do problema: diagnóstico do problema existente quanto às dificuldades para a consulta às pautas e a visualização da transmissão das sessões do TCE/SC;
- Etapa 2 – Planejamento: definição do projeto para solução do problema diagnosticado, e análise do investimento (tempo e custo) necessário para a sua implementação;
- Etapa 3 – Aprovação: solicitação da aprovação do projeto para alta administração do TCE/SC;
- Etapa 4 - Execução do projeto: cada área executa suas atividades de acordo com as responsabilidades definidas: (a) Secretaria Geral apoia a definição de requisitos e validação do aplicativo; (b) Diretoria de Informática provê todos os recursos de tecnologia necessários para a implementação do aplicativo; (c) Assessoria de Comunicação, por meio de profissional da

área de Design define, em acordo com a comunicação visual geral da instituição, a identidade visual, layout e avalia as funcionalidades e interface do aplicativo, tendo em vista seu usuário final. A Assessoria também tem papel fundamental na Etapa 6, “Lançamento”, descrita mais a frente, através de um plano de divulgação; e (d) Gabinete da Presidência acompanha e conduz o desenvolvimento do aplicativo para atender aos requisitos e apoiar na solução do problema identificado;

- Etapa 5 - Publicação do aplicativo nas principais lojas virtuais: inclusão do aplicativo na loja virtual Google Play (para plataforma Android) e na App Store (para plataforma Apple/IOS). Nesta etapa o aplicativo fica disponível para qualquer interessado e para a sociedade em geral.
- Etapa 6 - Lançamento do aplicativo: realização de evento para apresentar o aplicativo aos servidores do TCE/SC e outros interessados. Peças publicitárias para divulgação da iniciativa nas mídias de impacto do público-alvo; e
- Etapa 7 – Acompanhamento: análise do uso do aplicativo e implementação de melhorias de acordo com o *feedback* dos usuários.

No que tange aos investimentos necessários para a execução desta prática, buscou-se utilizar a própria mão de obra existente na instituição, e, ainda, a adoção de tecnologias de *software* livre. Não foi necessária, portanto, a realização de contratações e/ou de aquisições externas, que poderiam inviabilizar a execução da prática ou postergar seu período de implantação. As únicas despesas realizadas para execução do projeto foi o investimento para criação de uma conta institucional do TCE/SC nas lojas virtuais de aplicativos, sendo uma na App Store, para publicação do aplicativo para usuários de dispositivos Apple, e outra na Google Play, para publicação do aplicativo para os usuários de dispositivos Android. Vale ressaltar que aquisição (*download*) do mesmo é gratuita nas lojas virtuais.

Após a definição do plano de trabalho, iniciou-se o desenvolvimento da prática. A primeira etapa foi iniciada em setembro de 2017 e última etapa foi conduzida até março de 2018. Como resultado, após o lançamento da primeira versão do aplicativo, em novembro de 2017, sua avaliação é periódica e medida pela análise da interação dos usuários com o aplicativo. Esta interação inclui tanto o volume de consultas realizadas às pautas das sessões, quantidade de *downloads*, quanto a quantidade de visualização dos vídeos das sessões.

Destaca-se que antes do lançamento do aplicativo, as sessões eram transmitidas unicamente pelo portal da instituição na *internet*, e estes tinham em média menos de 10 acessos por sessão. Quatro meses após a disponibilização do vídeo das sessões pelo aplicativo, a média de acessos é superior a 20 visualizações por sessão, sendo aquelas com maior volume de processos ou que incluem autos de maior relevância, já atingiram mais de 60 visualizações.

Outros dois indicadores foram relevantes nesta iniciativa:

- 1) Quantidade de *downloads* do aplicativo - é medida por meio das lojas virtuais Google Play (para usuários de dispositivos Android) e App Store (para usuários de dispositivos Apple). Após quatro meses, em conjunto, estas lojas virtuais indicaram que 223 usuários estavam utilizando o aplicativo ‘TCE Sessões’;
- 2) Número de inscritos no canal TCE/SC do YouTube (canal este que viabiliza as sessões) – anteriormente ao lançamento do aplicativo o número de inscritos no canal era de 76 hoje, após quatro meses esse número atingiu 443 inscritos.

Estes indicadores são números bastante expressivos, considerando os quatro meses de lançamento da primeira versão do aplicativo. De lá para cá, o total da soma de instalações das lojas virtuais é de aproximadamente 250 *downloads*. Quanto ao número de inscritos no canal YouTube é de 685 (até a data de 30/06/2019). Por fim, com relação a média de acesso⁶ aos vídeos das sessões, a quantidade que antes era de no mínimo 20 e máximo de 60, agora é de 43

⁶ Cálculo da média realizado em 02/05/2019.

e 84 sucessivamente. Através do trabalho de divulgação permanente, espera-se ampliar o volume de usuários.

4.1 Estrutura do projeto ‘TCE Sessões’

A estrutura sobre qual foi regido este projeto - tanto com relação a delimitação das áreas envolvidas, como o formato de plano de trabalho para sua execução – e a alocação correta do capital humano (*expertises*), viabilizou a atuação das disciplinas de Gestão de Design e Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) – mesmo diante de algumas ressalvas que serão discutidas no tópico 5, “Análise dos Resultados” – de forma simples, eficiente e harmoniosa ao projeto, caracterizando ao mesmo, o aspecto inovador desejado (figura 13).

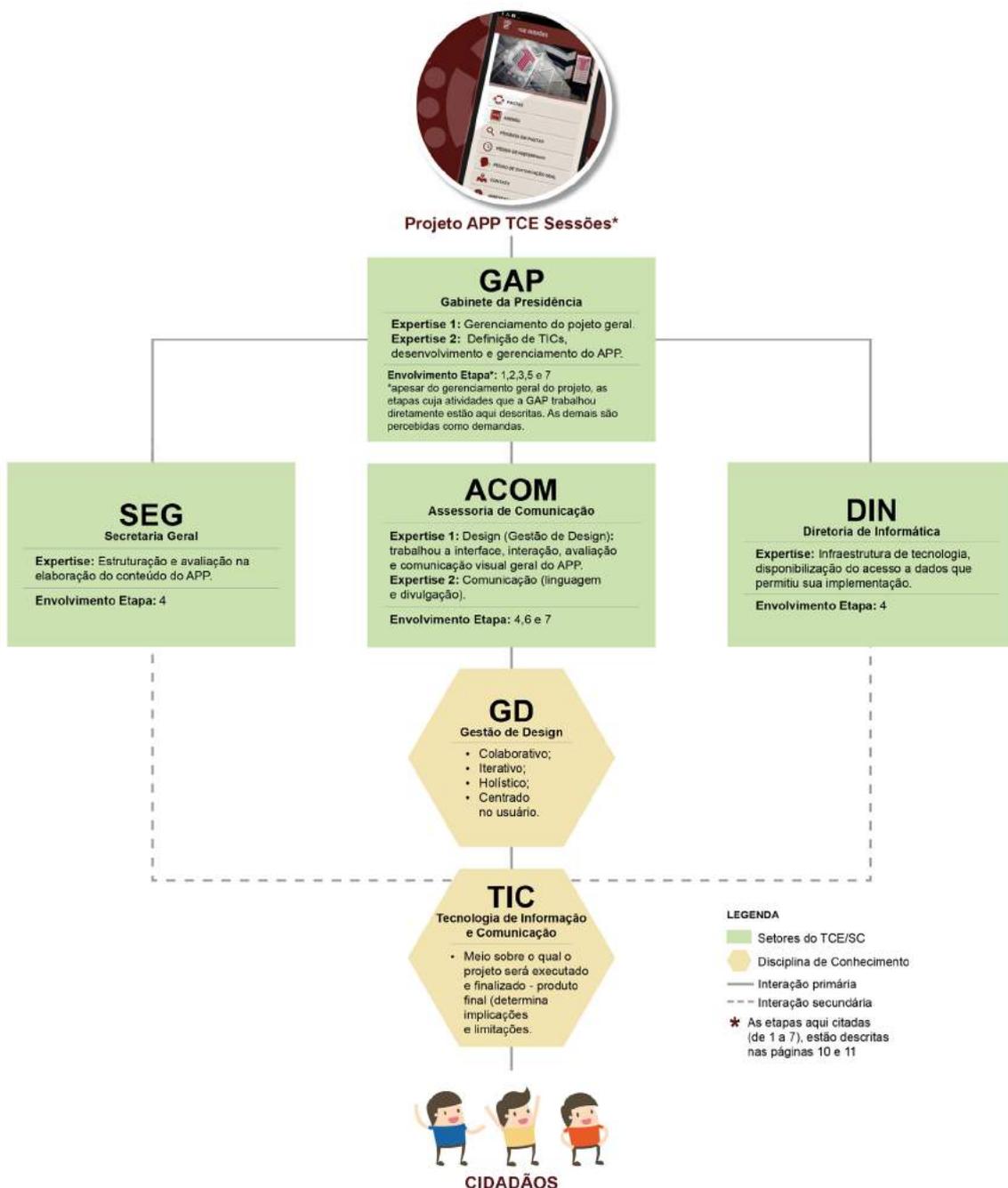


Figura 13 – Organograma do Mapa de Execução Projetual ‘TCE Sessões’

Através da estrutura e análise do organograma acima, verifica-se três características importantes: 1) o posicionamento dos setores envolvidos no projeto; 2) a especificação com relação as etapas que os setores foram envolvidos e 3) as *expertises* discriminadas em cada área de atuação. Percebe-se neste formato, que a interação das disciplinas (formato hexagonal) de Gestão de Design e da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) estão sob regência do Gabinete da Presidência (GAP), no entanto atuam como pontes facilitadoras ao processo colaborativo entre as áreas, sem perder o foco na viabilidade, execução e a quem (usuário final) se destina o projeto. Ou seja, a atuação das disciplinas permite à coordenação e direcionamento adequado a atividade de solução do problema levantado, de forma criativa, sistêmica e ordenada.

Sob essa ótica de estrutura, é possível, vislumbrar em que momentos as disciplinas atuaram de forma efetiva. Enquanto que a Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) está em posição estratégica à estrutura – caracteriza a materialização do produto final ligado a todos os setores e atividades desenvolvidas – a Gestão de Design – atividade ligada ao gerenciamento com a diferenciação de trabalhar com criação e solução de problemas – está posicionada no “miolo” do processo.

A Gestão de Design tem, assim como as práticas de gerenciamento de projeto, caráter de coordenação de funções, mediação de conflitos, estímulo a equipes multidisciplinares, e facilitador da comunicação entre os membros de uma equipe de projeto (Borja de Mozota, 2003). Por consequência desenvolve uma natureza, em sua atividade, de caráter sistêmico e iterativo, centrado no usuário final. O processo de criação do Design acaba envolvido em muitas áreas de tomadas de decisão. Por este motivo, o posicionamento da disciplina é estratégico e contribuí em muito para o sucesso do projeto. Quanto mais próximo do alto escalão hierárquico, maiores os alcances e contribuições que a disciplina pode proporcionar. Isso porque o seu caráter sistêmico pode vir a ser crucial nas etapas iniciais do projeto: o que aparentemente pode ser simples obtém tratamento diferenciado na visão do profissional competente. Ou seja, quando envolvido na problemática de forma tardia, por vezes é necessário voltar em etapas anteriores e repensar o direcionamento e estratégia do projeto.

A Gestão de Design posicionada, portanto, na estrutura de projeto do ‘TCE Sessões’, ganhou um papel secundário, do qual se modificou – saiu da percepção exclusivamente, de deixar o layout “mais bonito” –, para um processo reflexivo e sistêmico – em um processo de empatia e reflexão, por parte do profissional de Design, quando foi acionado a sua participação – com relação às formas de interatividade e funcionalidade com seu público-alvo, bem como o alinhamento visual e textual com a instituição, a estratégia de comunicação para sua divulgação e a análise do impacto do novo produto a instituição, pontos que até então não estava em discussão.

Quando o Design (vale ressaltar aqui que o Design está alocado a Assessoria de Imprensa da instituição) foi acionado ao projeto, já havia uma proposta de protótipo ao aplicativo (figura 14 e 15), portanto alguns aspectos do projeto já estavam definidos, ou ao menos pré-definidos, tais como:

- Público-alvo (definido);
- Meios tecnológicos a serem usados - TICs (definido);
- Setores parceiros (definido);
- Conteúdo (pré-definido);
- Layout (pré-definido).

E havia outros aspectos aparentemente não definidos, tais como:

- Avaliação do novo produto com relação à interação com seu público-alvo;
- Comunicação - referências da linguagem visual e textual do aplicativo com a instituição;
- Comunicação - diz respeito à divulgação propriamente dita do novo produto.



Figura 14 – Home ‘TCE Sessões’ – Projeto inicial.

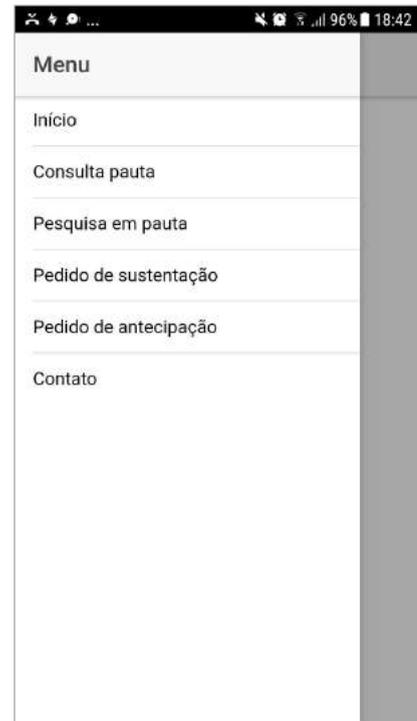


Figura 15 – Menu lateral ‘TCE Sessões’ – Projeto inicial.

Depois de analisado e discutido minuciosamente a proposta inicial do aplicativo com criador, levantou-se questões não antes discutidas - sempre sob o ponto de vista do usuário e institucional - como:

- A linguagem do aplicativo está adequada?
- O produto está em harmonia com a comunicação visual da instituição?
- A interação do aplicativo é funcional (diz respeito ao conteúdo e interface)?
- As funcionalidades propostas corresponderão às expectativas, criará um caráter inovador e um valor percebido pelo usuário?
- Respondida as perguntas acima, o layout proposto, por fim, está adequado?
- Qual o impacto com relação à sugestão de mudanças aos nossos parceiros (setores envolvidos) do projeto a essa “altura do campeonato”?
- Qual o plano de divulgação deste novo produto, inédito, a instituição?
- Esse produto impactará em projetos futuros e correlacionados a instituição?

Essa percepção foi possível de ser alcançada pelo o profissional de Design com apoio do setor de Comunicação Institucional, com base nos princípios e sob a ótica da Gestão de Design, e depois de discutida as questões e respondida às perguntas, naturalmente a importância da disciplina ao processo ganhou uma nova posição na estrutura do projeto (figura 16), e mesmo tendo que voltar, repensar e refazer algumas etapas, - já contempladas e concluídas - este processo foi fundamental para reorganizar e redirecionar a identidade e o caráter do projeto, enobrecendo sua importância e relevância devida.

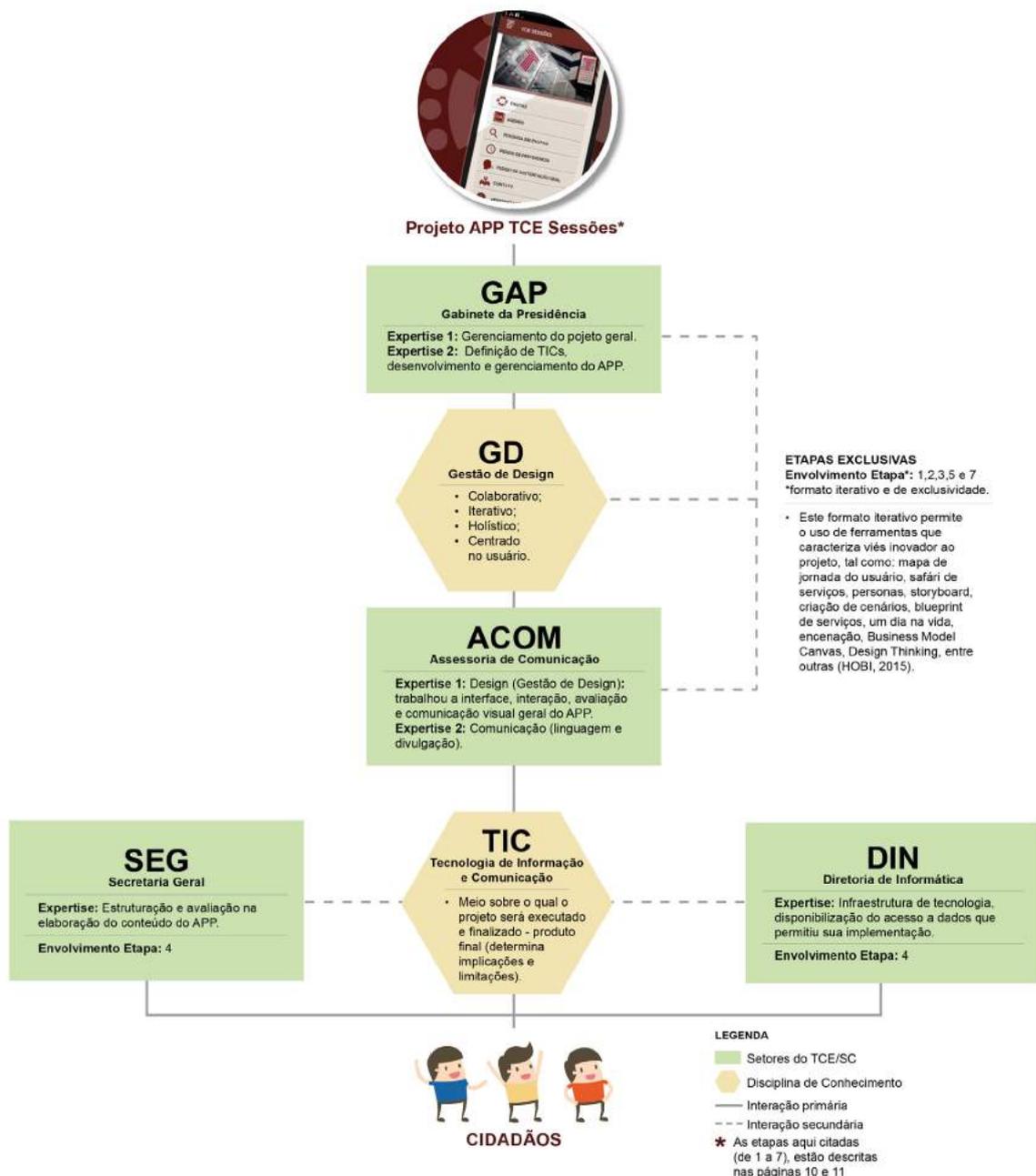


Figura 16 – Organograma do Mapa de Execução Projetual ‘TCE Sessões’

Através do novo organograma reorganizou-se etapas e atividades desenvolvidas, sob a ótica da Gestão de Design, sendo que a Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) manteve o seu posicionamento estratégico e diferenciado dentro da mesma estrutura.

5. CONCLUSÃO

Motivado pelos os avanços nas relações sociais e tecnológicas, órgãos públicos assumem o compromisso em suas agendas para se atualizar e criar novos formatos de relacionamento com o seu público. Neste estudo verificou-se que disciplinas de conhecimento viabilizam o alcance de intervenções inovadoras no setor público, sendo a Gestão de Design e a Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) duas delas.

O gerenciamento de projetos sob a visão do Design através da abordagem de Design de Serviços, neste artigo discutido, compreende com pertinência ao trabalho de inovação dentro

da Gestão Pública. Tal abordagem permite o trabalho diferenciado sob os projetos: é centrada no usuário e exige uma visão holística, e cocriativa – do processo e ambiente - envolve usuários, profissionais de áreas relacionadas e colaboradores no processo de solução de problema. A Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) é crucial ao processo para o avanço de determinados projetos, pois concretiza, e viabiliza os formatos de interação com os diversos públicos que as instituições atendem, bem como, para o caso das públicas, amplia o formato de prestação de serviço, a transparência e estimula o exercício da cidadania.

Como exemplo as práticas destas duas disciplinas no setor público, foi abordado neste trabalho o *case* ‘TCE Sessões’. A iniciativa partiu do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina do primeiro aplicativo da instituição: o ‘TCE Sessões’. O projeto representou um marco, primeiramente porque foi o primeiro produto neste formato lançado pela a instituição e também porque o seu desenvolvimento contou exclusivamente com a equipe interna do TCE/SC, não havendo necessidade de terceirização. Foi apontado neste trabalho os setores envolvidos, metodologia e etapas das atividades desenvolvidas. Em seguida, estruturou-se a representatividade da disciplina de Gestão de Design e Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs), no formato de organograma, que permitiu uma reflexão sobre o posicionamento hierárquico e funcional da atuação das mesmas: a Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) foi percebida de forma estratégica, enquanto que a Gestão de Design, foi reposicionada no decorrer do desenvolvimento projeto – o que foi permitido graças ao seu caráter flexível, holístico e conciliador – dentro de seus próprios molde, contribuindo de forma mais efetiva ao resultado final. Este reposicionamento vem em decorrência, por vezes, da falta de entendimento e compreensão da amplitude que a disciplina pode atender, o que causa o acionamento tardio das partes que a envolvem.

Por meio desta prática, percebe-se uma estrutura de projeto diferenciada, do qual possibilitou resultados efetivos, com o bom uso das *expertises* do público interno do órgão, além do estímulo a uma nova cultura de gerenciamento de projeto, o baixo custo e agilidade para sua execução. A relevância desta iniciativa também é percebida quanto sua contribuição para o controle social e transparência pública.

Frente ao exposto, a atuação da Gestão de Design e da Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) em conjunto a órgãos públicos possui diversas frentes de oportunidades, porém possui desafios e constantes readequações: o bom aproveitamento desse tipo de iniciativa só é possível com a abertura total da alta gestão às iniciativas que tangem a inovação - que por vezes deparam-se com desafios e barreiras de cunho cultural ou mesmo estruturais, intrínsecos a organização. Discutir e organizar as competências é um aspecto chave a este avanço. Por fim, fica como oportunidade futura o aprofundamento do tema proposto com relação a dinâmica de interdisciplinaridade destas disciplinas: campo de atuação e posicionamento estratégico da Gestão de Design e Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) dentro das instituições públicas, objetivando inovação. Entende-se como oportuno também, o acompanhamento do Tribunal de Contas de Santa Catarina, em relação ao progresso dos resultados do produto desenvolvido, dando continuidade a mensura e impactos tanto ao público interno quanto ao externo, em um formato de caráter tanto quantitativo, como qualitativo com o objetivo de traçar aprimoramentos e novas oportunidades de inovação.

REFERÊNCIAS

Agune, R. et al. (2014). *Gestão do conhecimento e inovação em governo: Dá pra fazer*. São Paulo : Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, 169 p. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de <http://igovsp.net/sp/da-pra-fazer.pdf>

Alencar, E. S. D. (1996). *A Gerência da Criatividade*. Makron Books.

- Borja de Mozota, B. (2003). *Design management: using design to build brand value and corporate innovation*. Nova Iorque: Allworth Press.
- Borja de Mozota, B. (1998). *Structuring Strategic Design Management: Michael Porter's Value Chain*. Design Management Journal, v.9, n.2, p. 26-31.
- Barros, A. C. (2017). *A Transparência na Gestão Pública*. Transparência na Gestão Pública: Controle Cidadão, Fortaleza, v. 6, n. 5, p.68-79. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de https://www.tce.ce.gov.br/downloads/Controle_Cidadao/gestao_publica/fasciculo_5_.pdf
- Gil, A. C. (1995). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Hobi, G. (2015). *Design de serviços para o setor público: a importância desta abordagem para a inovação em serviços*. p. 2015. 93 f. TCC. Graduação (Curso de Design de Produto, Universidade Positivo) Curitiba. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de <https://pt.slideshare.net/GuilhermeHobi1/design-de-servicos-para-o-setor-publico>
- Levy, E. (2016). *Desafios contemporâneos à gestão pública*. In: Bassotti, I. M.; Santos, T. S. (Org.). Tópicos essenciais sobre gestão pública. São Paulo: Escola de Governo e Administração Pública (egap). Cap. 1. p. 43-67. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de <http://cfa.org.br/wp-content/uploads/2016/10/2016-eBOOK-t%C3%B3picos-essenciais-sobre-gestao-publica.pdf>
- Lévy, P. (2003). *Ciberdemocracia*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lima, L. H. (2014). *As novas Tecnologias e as Contas Públicas*. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de http://www.tce.ce.gov.br/downloads/Controle_Cidadao/f8_-_controle_cidadao.pdf
- Livework Studio (2017). *Design de Serviço: fácil de amar, difícil de vender*. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de <https://medium.com/design-servi%C3%A7o/design-de-servi%C3%A7o-f%C3%A1cil-de-amar-dif%C3%ADcil-de-vender-440e689e452f>
- Martins, R. F. D. F.; Merino, E. A. D. (2008). *A Gestão de design como estratégia organizacional*. Londrina: Eduel.
- Romaní, J. C. C. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. Vol. 14 – Núm. 27 ISSN: 1137-1102 pp. 295-318. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de https://www.researchgate.net/publication/44389175_El_concepto_de_tecnologias_de_la_informacion_Benchmarking_sobre_las_definiciones_de_las_TIC_en_la_sociedad_del_conocimiento
- Amin, A. B. (2003). Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (Org.). *TCE: Controle Público e Cidadania*. Florianópolis. 144 p. Recuperado em 1 de Junho, de http://www.tce.sc.gov.br/sites/default/files/controle_publico.pdf
- Sela, V. M.; Soares, A. C. D. C. (2014). *Os desafios da administração pública na era do conhecimento e da informação*. Caderno de Administração, Maringá, v. 22, n. 1, p.84-93. Semestral. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/23122>
- Silva, E. L. D.; Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação*. 4. ed. Florianópolis: Ufsc. 138 p. Recuperado em 1 de Junho, 2019, de https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf