

GESTÃO DE PROJETOS PÚBLICOS COM INOVAÇÃO DE PLATAFORMA DE LICENCIAMENTO DE OBRAS MUNICIPAIS

1 INTRODUÇÃO

A gestão pública de Porto Velho apresenta estagnação no uso de tecnologias, especialmente no licenciamento de obras, o que reforça a percepção de burocracia e abandono. A modernização por meio de plataformas digitais é necessária para otimizar processos e aproximar o serviço do cidadão. A academia pode contribuir com estudos que favoreçam a inovação, motivo pelo qual este trabalho tem como objetivo analisar a gestão do licenciamento de obras no município. Especificamente, busca-se: (1) levantar a situação do atendimento ao cliente, (2) investigar a eficiência dos serviços e (3) propor medidas inovadoras para otimizar resultados com sustentabilidade. A questão central é: seria possível melhorar a gestão pública municipal com uma plataforma digital? O artigo está estruturado em introdução, fundamentação teórica, metodologia, resultados, conclusão e referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este estudo fundamenta-se na Teoria da Nova Gestão Pública, que incorpora práticas do setor privado à administração pública, destacando a tecnologia como essencial para aprimorar serviços e aproximar a gestão dos cidadãos (OSBORNE, 1993). Assim, busca-se maior agilidade, menos burocracia e eficiência, alinhando-se às necessidades do contribuinte. Para Martins (2019), a aplicação tecnológica nessa teoria promove inovação em processos digitais unificados, garantindo menor custo, rapidez e retorno imediato. O uso da tecnologia transforma a prestação dos serviços, modernizando o atendimento e atendendo às expectativas sociais, como ilustrado na Figura 1.

Figura 1 - Diagrama conceitual do funcionamento da Teoria da Nova Gestão Pública



Fonte: Elaborada pelos autores com base em Osborne (1993).

Conforme se advém do diagrama acima, a Teoria permite uma interlocução sistêmica das partes que compõem os processos da gestão governamental o que é conceitual favorável aos resultados previstos nas plataformas de serviços. São engrenagens teóricas que otimizam a gestão de projetos inovadores fundamentais na eficiência, sustentabilidade e sucesso das entregas requeridas.

2.1 CONCEITOS SOBRE GESTÃO DE PROJETOS PÚBLICOS E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Segundo o Project Management Institute (2021), um projeto é um esforço temporário com início, fim e objetivos definidos, aplicável a programas governamentais e modernização administrativa. A gestão eficaz, estruturada em iniciação, planejamento, execução, controle e encerramento, tende a gerar melhores resultados (PMI, 2021). Para Pisa e Oliveira (2013), a gestão de projetos no setor público pode impulsionar o desenvolvimento econômico, melhorar a vida dos cidadãos e aumentar a produtividade. A associação de especialistas do setor público e privado favorece eficiência e responsabilidade institucional, além de reduzir falhas por meio de processos subdivididos, prazos e custos definidos.

A satisfação do cliente resulta da comparação entre expectativa e desempenho: abaixo gera insatisfação, em conformidade satisfaz, e quando supera, cativa o usuário (KOTLER; KELLER, 2012). No setor público, essa lógica é essencial para avaliar legitimidade e aceitação dos serviços. Modelos como o SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) medem qualidade a partir de confiabilidade, agilidade, responsividade, segurança e empatia. Grönroos (2009) destaca que tais modelos são úteis em serviços públicos, onde limitações legais e orçamentárias desafiam a padronização, exigindo alinhamento entre execução técnica e percepção do cidadão.

2.2 DEFININDO EFICIÊNCIA, TECNOLOGIA EM SERVIÇOS E MÉTODOS ÁGEIS

A Eficiência é a capacidade de obter melhores resultados com mínimo uso de recursos, reduzindo desperdícios e otimizando processos. Na administração pública, relaciona-se ao desempenho institucional e ao uso responsável dos recursos. Para Chiavenato (2005, p. 69), significa “fazer as coisas da maneira certa”, sendo um indicador da relação entre insumos e produtos. Pedro Filho et al. (2021) acrescentam que, no setor público, deve estar associada também à efetividade e qualidade dos serviços, e não apenas à redução de custos.

A busca por eficiência consolidou-se como diretriz da gestão contemporânea, visando ampliar o impacto das políticas públicas. Segundo Pedro Filho et al. (2021), deve envolver racionalização de custos aliada à melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Nesse contexto, a tecnologia torna-se diferencial estratégico: sistemas digitais e plataformas modernizam processos e aumentam produtividade. Romão e Pedro Filho (2021) defendem que o uso inteligente da tecnologia, alinhado à governança, garante controle, eficácia e eficiência administrativa. Mais que automação, trata-se de criar modelos baseados em dados, métricas e participação cidadã, tornando a gestão pública moderna e centrada no cidadão.

2.3 CONCEITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Segundo Sousa et al. (2016), a sustentabilidade ambiental busca suprir as necessidades atuais sem comprometer as futuras. Nesse contexto, reduzir o uso de papel é estratégia eficaz para diminuir impactos ambientais da produção e descarte. A fabricação consome água, energia e emite poluentes; cada tonelada reciclada poupa cerca de vinte árvores. Além dos benefícios ambientais, a redução de papel aumenta a eficiência operacional e gera economia. A digitalização de documentos e o uso de sistemas eletrônicos favorecem uma gestão sustentável e eficiente.

Para Santos e Lima (2022), integrar práticas sustentáveis ao cotidiano das organizações reduz o consumo de recursos naturais e consolida uma cultura de responsabilidade socioambiental e eficiência administrativa. Soluções digitais também ampliam o acesso à informação, melhoram a gestão documental e reforçam economicidade e transparência no serviço público.

3 METODOLOGIA

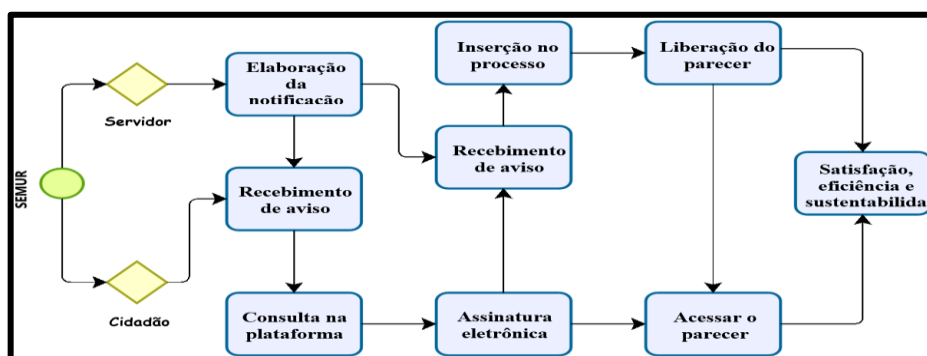
Esta pesquisa adota abordagem quali-quantitativa, que integra métodos qualitativos e quantitativos para compreensão mais ampla do fenômeno. Segundo Creswell (2010) e Minayo (2012), essa combinação permite explorar aspectos subjetivos e objetivos: a vertente qualitativa interpreta contextos e práticas institucionais, enquanto a quantitativa fornece dados mensuráveis para análise de padrões e tendências.

3.1 QUANTO AO MÉTODO DE ESTUDO DE CASO

Este estudo caracteriza-se como um estudo de caso quali-quantitativo, estruturado em dois ramos complementares. Conforme Coutinho e Trindade (2023), o método permite análise completa, integrando planejamento, coleta, interpretação e múltiplas fontes de evidência.

O ramo quantitativo concentrou-se em dados estatísticos de atendimento ao cliente, como volume, tempo de resposta e desempenho na emissão de notificações da Divisão de Fiscalização de Obras (DFLO). O qualitativo buscou compreender percepções e processos internos por meio de análise documental. Essa integração, segundo Coutinho e Trindade (2023), amplia a confiabilidade da pesquisa, viabilizando triangulação de dados. Por fim, apresenta-se o novo modelo de entrega de pareceres técnicos do licenciamento de obras, sendo demonstrado no diagrama abaixo:

Figura 2 - Diagrama conceitual da nova gestão de informação e atendimento ao cliente



Fonte: Elaborada pelos autores utilizando o software bizagi (2025)

A Figura 2 apresenta o Diagrama Conceitual da Nova Gestão de Prestação de Informação e Atendimento ao Cliente, cuja construção visa representar, de forma estruturada o novo modelo proposto. Além da análise documental e normativa, este estudo adota metodologia qualitativa para compreender a reestruturação da Divisão de Fiscalização de Obras (DFLO).

3.2 QUANTO À FERRAMENTA APLICADA

Segundo Fernandes e Gomes (2003), a pesquisa é exploratória, buscando familiaridade com o problema e gerando subsídios para novas ideias. A coleta de dados ocorre in loco, em um órgão fiscalizador de obras municipais na Amazônia Ocidental, com base em documentações relacionadas a cálculos de similaridade para análise estratégica. Para análise, será utilizada a ferramenta 5W2H, definida por Gomes (2014) como técnica de apoio à gestão que organiza planos de ação. Estruturada em sete elementos What, Why, Where, When, Who, How e How Much, a ferramenta detalha operacionalmente as ações do estudo de caso e, conforme Pedro Filho et al. (2023), permite diagnóstico completo da realidade organizacional e propostas de intervenções eficazes.

3.3 QUANTO À ANÁLISE

A análise segue Habermas (1989), que valoriza o diálogo racional, sem coerções, e fundamentado em argumentação lógica, especialmente aplicada à administração pública. Esse modelo sustenta proposições pela força argumentativa e participação democrática. Pedro Filho et al. (2023) aplicaram com sucesso essa abordagem, baseada em debate livre e construção argumentativa fundamentada, conforme o discurso lógico-analítico de Habermas. O modelo garante rigor na análise dos dados e respeita valores democráticos e participação plural, essenciais à interpretação de fenômenos administrativos em contextos públicos.

4 ANÁLISE: ESTUDO DA INOVAÇÃO REQUERIDA NA GESTÃO DE LICENCIAMENTO DE OBRAS NO MUNICÍPIO PESQUISADO

A pesquisa foi conduzida no organismo municipal de regulação fundiária de Porto Velho/RO, com foco no Departamento de Licenciamento de Obras, especificamente na Divisão de Fiscalização de Licenciamento, responsável por garantir a conformidade das obras com a legislação por meio de autos de infração, embargos e notificações. Em 2025, foram analisados os fluxos e procedimentos de emissão de notificações, incluindo volume total de expedientes e prazos desde o atendimento inicial até a entrega do parecer técnico, permitindo avaliar a eficiência operacional. Paralelamente, avaliou-se a satisfação dos clientes externos quanto à qualidade, celeridade e clareza das informações recebidas durante o processo.

4.1 LEVANTAMENTO SOBRE A EMERGÊNCIA SITUACIONAL QUANTO À PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE NO ORGANISMO DE OBRAS EM ESTUDO

Com o intuito de aprofundar a compreensão sobre a qualidade e a tempestividade das informações prestadas ao cliente durante o processo de notificação, foi realizado um levantamento emergencial que permitiu mapear as condições reais de atendimento no âmbito da Divisão de Fiscalização de Licenciamento de Obras (DFLO), o Quadro 1, a seguir, apresenta de forma sistematizada os resultados obtidos nesse levantamento emergencial durante o período de 10/2024 até 06/2025, oferecendo uma visão clara e objetiva sobre os padrões observados no fornecimento de informações aos clientes e suas eventuais fragilidades no contexto analisado.

Quadro 1: Sistematização de levantamento na prestação de informação do cliente

Elementos	Descritiva de providências adotadas
1. Volume	1.1 Durante o período de análise, cada fiscal emitiu 18 notificações, totalizando 144 mensais; 1.2 O total de notificações emitidas no período de análise foram 1.152un; 1.3 Cada notificação possui 5 laudas, gerando 5.760 folhas de papel impresso.
2. Fator tempo	2.1 O tempo médio para emissão de cada notificação foi de 15 minutos, do atendimento à assinatura manual. 2.2 O cliente ainda precisa se deslocar ao órgão, demandando 20 a 30 minutos adicionais; 2.3 Considerando filas, o tempo total para obtenção de uma notificação física é de 35 minutos.
3. Custos de 10/2024 a 06/25	3.1 atendimento manual apresenta dificuldades: consumo de papel, tempo de elaboração e necessidade do cliente se deslocar para obter o parecer técnico.
4. Razoes de soluções requeridas	4.1 Conforme a Nova Gestão Pública, a melhoria busca aumentar eficiência, reduzir tempo de atendimento, promover sustentabilidade pela redução de papel e aplicar tecnologia em um setor ainda pouco digitalizado.

Fonte: Elaborada pelos autores baseados no levantamento do estudo de caso (2025)

A tarefa avaliou a eficiência dos serviços utilizando o modelo SERVQUAL, que mensura a qualidade percebida comparando expectativas iniciais e percepção final, com base em cinco dimensões essenciais. No setor público, o SERVQUAL permite identificar lacunas entre o esperado pelo cidadão e o efetivamente entregue, contribuindo para aprimorar serviços. Na modernização das notificações e pareceres técnicos online, o modelo fornece referencial para promover eficiência, satisfação do usuário e melhoria contínua, como mostrado no abaixo.

Quadro 2: Aplicação operacional nas práticas de rotinas na unidade em estudo

Elementos	Descritiva de providências adotadas
Confiabilidade	Relaciona-se à precisão das informações nas notificações, garantindo pareceres técnicos corretos e sem erros manuais.
Agilidade	Materializa-se na plataforma digital, permitindo entrega rápida, reduzindo tempo de espera e eliminando deslocamento presencial.
Responsividade	Reflete a prontidão do setor em responder às demandas, oferecendo suporte eficaz; a notificação e o parecer podem ser acessados a qualquer momento.
Segurança	É garantida através da utilização de sistemas digitais com assinatura eletrônica, que asseguram a autenticidade, a confidencialidade e a integridade das notificações emitidas.
Empatia	Reflete-se no atendimento atento às necessidades individuais dos cidadãos, oferecendo serviço humanizado mesmo em ambiente digital, contribuindo para maior eficiência operacional e satisfação dos usuários.

Fonte: Elaborada pelos autores (2025)

Propõe-se a inovação para otimizar resultados com sustentabilidade, diante das dificuldades no processo tradicional de notificações físicas. Sugere-se implantar uma plataforma online para gestão e comunicação digital no licenciamento de obras em Porto Velho, visando agilizar tramitação, reduzir papel e melhorar o atendimento ao cidadão.

O fiscal insere digitalmente a notificação e o parecer técnico; o cidadão acessa via Gov.br, visualiza a notificação, consulta o parecer e realiza assinatura eletrônica, conferindo validade sem deslocamento físico. O fluxo operacional, detalhado na Figura 2, organiza etapas da elaboração da notificação até a liberação do parecer, promovendo eficiência e redução de impacto ambiental. Essa solução tecnológica alinha-se à Nova Gestão Pública, entregando serviços mais eficientes, sustentáveis e centrados no cidadão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa investigou a melhoria da gestão pública municipal por meio de uma plataforma digital de notificações e pareceres técnicos em Porto Velho/RO. A análise documental, levantamento emergencial e estudo dos fluxos indicam que a plataforma é viável e eficaz para otimizar serviços, reduzir tempo de atendimento e promover sustentabilidade ambiental.

Os resultados mostram que a adoção de processos digitais aumenta a eficiência administrativa, diminui consumo de papel e deslocamentos, agilizando entregas e elevando a satisfação do cidadão, em consonância com os princípios da Nova Gestão Pública. A integração da assinatura eletrônica e consulta online assegura segurança, transparência e controle, melhorando a qualidade e confiabilidade dos serviços.

Conclui-se que a plataforma pode tornar a gestão pública municipal mais eficiente, sustentável e centrada no cidadão, oferecendo uma contribuição acadêmica relevante para inovação e aprimoramento dos processos governamentais.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 21500 - Gerenciamento de projeto, programa e portfólio — Contexto e conceitos**. 2. ed. Rio de Janeiro. 2021.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- COUTINHO, Renato Xavier; TRINDADE, Anders Perera. **Uso do método estudo de caso em pesquisas de educação profissional e tecnológica**. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 12, 2023.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- FERNANDES, Luciane Alves; GOMES, José Mário Matsumura. **Relatórios de pesquisa nas ciências sociais: características e modalidades de investigação**. *ConTexto*, Porto Alegre, v. 3, n. 4, p. 1-23, 1º sem. 2003.
- HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- GRÖNROOS, Christian. **Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition**. 3. ed. Chichester: Wiley, 2009.
- MARTINS, Pablo Luiz. **Gestão e Inovação na Administração Pública Brasileira**. Campo Grande: Editora Inovar, 2019.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.
- OSBORNE, David. **Reinventando o Governo**. 16. Ed. *Public Productivity & Management Review*, vol. 16, no. 4, p. 349–356, 1993. JSTOR.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41–50, 1985.
- PEDRO FILHO, Flávio de S.; CARDOSO, Gelson Barros; MEDEIROS, Haroldo de Sá; et al. (Orgs.). **Anais da Videoconferência GEITEC de Gestão Pública**. Porto Velho: Universidade Federal de Rondônia – UNIR, 2021.
- PEDRO FILHO, Flávio de S.; NEUBAUER, Bianca Moret. **Inovando os processos no front-office de um projeto público pelo método DMAIC estratégico**. *Revista Gestão e Secretariado – GeSec*, v. 14, n. 6, p. 10087–10108, 2023.
- PEDRO FILHO, Flávio de S.; SOUSA, Mayana Vera; SILVA, Fernanda Cristina Oliveira da; DOURADO, Rebeca Mendes de Sousa. **Localização e arranjo físico em um restaurante na capital Rondoniense**. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, v. 9, n. 1, p. 502–522, 2023.
- PMI. **Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (Guia PMBOK)**. 7. ed. EUA: Project Management Institute, 2021.
- PISA, Beatriz Jackiu; OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de. **Gestão de projetos na administração pública: um instrumento para o planejamento e desenvolvimento**. 1º Seminário Nacional de Planejamento e Desenvolvimento, 2013.
- SANTOS, Marília Almeida dos; LIMA, José Nilson Araújo. **Adoção de práticas sustentáveis na administração pública: o caso da política de redução do uso de papel**. *Revista Gestão Pública em Debate (GPD)*, v. 8, n. 1, p. 130–146, 2022.
- SOUSA, Derlício Carlos Goes et al. **A importância da reciclagem do papel na melhoria da qualidade do meio ambiente**. *Encontro nacional de engenharia de produção*, n. 36, João Pessoa, 2016.