

COCRIAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS E INOVAÇÃO SOCIAL: UMA ANÁLISE TEÓRICA

DAYANA BRAINER DA SILVA FURTADO
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP

SÔNIA REGINA PAULINO

Resumo

A inovação não tecnológica e a inovação social ocupam lugar essencial numa sociedade de serviços sustentável. Muitos novos serviços poderão eventualmente ser prestados por meio de novas formas, gerando não somente empregos, mas também de solidariedade e bem-estar. A complexa interconectividade dos problemas enfrentados pela sociedade tem levado a iniciativas de inovação social que requerem pensamento crítico e cooperação que possam orientar a cocriação de novas ideias ou soluções. O objetivo é realizar uma análise teórica sobre a relação entre inovação em serviços públicos e inovação social.

Palavras Chave

serviços, cocriação, inovação social

Agradecimento a órgão de fomento

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

COCRIAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS E INOVAÇÃO SOCIAL: UMA ANÁLISE TEÓRICA

1. Introdução

O objetivo básico do desenvolvimento é ampliar as liberdades humanas por meio do aumento das capacidades das escolhas que as pessoas têm para viver vidas plenas e criativas. Assim, além do crescimento econômico como um meio de expandir as liberdades desfrutadas pelos membros de uma sociedade, as liberdades também dependem de muitos outros fatores, como, por exemplo, os serviços de educação, saúde e mobilidade. Dessa forma é reconhecido que o desenvolvimento exige a provisão adequada de serviços públicos de forma a remover as principais fontes de privação de liberdade e garantir condições para que as futuras gerações possam desfrutar uma liberdade bem maior do que a atual (Veiga, 2005; Sen, 2010).

Gallouj et al. (2015) sinalizam os principais impulsionadores que irão influenciar a economia de serviços e as tendências indicadas são provocadas pelas interligações complexas que se criam entre as partes interessadas desses fatores de influência e que podem levar tanto a inovações incrementais como a inovações radicais. Um dos impulsionadores sinalizados pelos autores trata-se do desenvolvimento emergente baseado na questão do desenvolvimento sustentável.

Os serviços estão experimentando um alto dinamismo devido ao papel da inovação, influenciado pelo conjunto de impulsionadores composto por mudanças tecnológicas, competências, globalização, novo papel do Estado e desafios sociais e ambientais. Assim, o dinamismo das inovações em serviços passa a se intensificar a partir da interconexão dos elementos influenciadores, o que dificulta o isolamento do impacto uns dos outros. Esses elementos interagem de maneiras diferentes, reforçando-se mutuamente ou superando-se mutuamente (Gallouj et al., 2015).



Figura 1: Desenvolvimento emergente - desenvolvimento sustentável. Adaptado de Gallouj et al. (2015).

Uma vez que principais motivadores para a questão do desenvolvimento sustentável são a globalização, as questões sociais e a tecnologia, que incentiva a pesquisa e desenvolvimento (P&D), tanto como fonte, mas também a solução de inúmeras questões de sustentabilidade ambiental, conforme Figura 1, a inovação não tecnológica e a inovação social também se destacam uma vez que ocupam lugar essencial numa sociedade de serviços sustentável. Muitos novos serviços poderão eventualmente ser prestados através de novas formas, gerando não somente empregos, mas também de solidariedade e bem-estar (Gallouj et al., 2015).

Todos os esforços, o que inclui novas ideias, são válidos para se alcançar a melhoria dos serviços públicos. A busca por práticas de sucesso pode indicar possibilidades de ação que reduzam a pobreza e a desigualdade e ampliem a democracia. O conhecimento de práticas bem-sucedidas não pressupõe que estas sejam o único ou melhor caminho para alcançar o conhecimento, mas pode complementar as discussões, a partir de exemplos em que são destacados os diferentes fatores que podem ter colaborado para o êxito da prática (Spink, 2006).

Segundo Osborne e Brown (2013), o estudo sobre inovação em serviços públicos se justifica pois, além de ser necessário encontrar experiências que evidenciem a reforma e melhora na prestação de serviços públicos, também é preciso superar as falhas que prejudicam o entendimento de inovação em serviços públicos. Segundo os autores, as falhas identificadas são: “(1) uma compreensão falha da natureza da inovação; (2) o posicionamento da inovação como um 'bem' normativo na política pública e na formulação de políticas prescritivas resultante; e (3) a adoção de um modelo inadequado de inovação do setor manufatureiro, ao invés do setor de serviços.”

Nesse contexto, o trabalho tem como objetivo realizar uma análise teórica sobre a relação entre inovação em serviços públicos e inovação social. Para tal foi desenvolvida revisão de literatura.

Na seção 2 é apresentada a fundamentação e discussão teórica dos conceitos relacionados a serviços públicos, cocriação e inovação social. E seção 3 é dedicada às considerações finais.

2. Fundamentação Bibliográfica e Discussão

2.1 Inovação em Serviços Públicos

Conforme Brown e Osborne (2013), o processo de inovar envolve uma série de etapas, e é, portanto, considerado mais cíclico do que linear, confuso e complicado. Esse processo, de forma sintética, envolve questões específicas, como ética, partes interessadas e risco, recursos adequados, a presença de líderes empreendedores, uma visão clara ou conjunto de metas, liderança forte e uma rede bem gerenciada de partes interessadas para colaborar e ajudar a gerenciar o processo de implementação da inovação.

Martin (2016) promove um debate, de forma geral, sobre quais são ou deveriam ser os desafios futuros no campo da inovação. Nesse sentido o autor destaca que o foco empírico dos estudos na área não conseguiu acompanhar o mundo em rápida mudança, especialmente quanto a necessidade da superação da fase de inovação voltado para produção industrial (manufatura), com foco no aumento constante da produtividade econômica, para a inovação dos serviços cada vez mais focados na sustentabilidade. Em um primeiro momento dos estudos em inovação havia relativamente pouca preocupação com sustentabilidade, esgotamento de recursos finitos ou impacto ambiental. Consequentemente, os recursos cognitivos desenvolvidos dentro dos

estudos em inovação foram todos orientados principalmente para esses tipos de inovação que visam aumentar a produtividade econômica.

Dentre as definições e tipologias de inovação, observa-se que, apesar de consideradas a importação de práticas e teorias de inovação do setor privado para o contexto político dos serviços públicos, existem diferenças entre as inovações do setor privado e do setor público. Observa-se que a inovação do setor público geralmente envolve o trabalho de organizações com o objetivo de enfrentar problemas sociais complexos, geralmente resultantes de experiências malsucedidas dos serviços públicos tradicionais em atender às necessidades e direitos dos cidadãos que tiveram que usá-los, tendo esses usuários menos poder e controle do que os provedores de serviços (Farr, 2013).

A análise sobre inovação no setor público não deve se limitar a questões de melhoria do serviço ou processo (por exemplo, mais rápido, mais barato, mais confiável, de maior qualidade, maior alcance). O sucesso de uma inovação no setor público corresponde a contribuição que esta trouxe para a esfera pública, ou seja, o valor público agregado é o que define o sucesso de uma inovação. Como resultados, as organizações de serviço público buscam objetivos diferentes do setor privado, que se limitam a ganhos organizacionais (Hartley, 2013).

De acordo com Desmarchelier et al. (2019), os estudos de inovação em serviços geralmente se baseiam em paradigmas e perspectivas que pretendem entender a natureza da inovação e seu modo de organização, que passa de um modelo linear de inovação do serviço público para um modelo interativo ou colaborativo, em que os cidadãos ocupam um lugar central no processo de inovação e na cocriação de valor. Para realizar esses estudos, os autores procuram examinar como a questão da inovação se insere nos diferentes paradigmas da administração pública e como esses diferentes paradigmas podem ser vinculados às diferentes perspectivas analíticas. E também examinaram três diferentes paradigmas da administração pública e como esses diferentes paradigmas podem estar vinculados às diferentes perspectivas analíticas: paradigma da Administração Pública Tradicional, paradigma do Novo Gerenciamento Público e paradigma da Nova Governança Pública.

No paradigma da Administração Pública Tradicional, os líderes hierárquicos da administração (a tecnoestrutura) desenham produtos padronizados que a equipe operacional entrega aos cidadãos que são considerados como clientes. Estes últimos são consumidores passivos, que não intervêm na concepção e produção destes produtos.

No paradigma do Novo Gerenciamento Público alguns serviços públicos são privatizados ou terceirizados, outros têm que competir com provedores privados ou públicos por usuários/cidadãos, que se tornam clientes. Esse paradigma também promove o surgimento de parcerias público-privadas com a ideia de que o ator privado exercerá uma influência benéfica sobre o ator público. Busca atender às preferências dos cidadãos, que passam a ser considerados “clientes”, até porque podem agora escolher livremente alguns serviços e gerar concorrência entre diferentes serviços públicos, ou entre serviços públicos e serviços privados. No entanto, neste paradigma a coprodução do serviço pelo cliente não é realmente um objetivo.

O paradigma da Nova Governança Pública considera o serviço público não como um produto, mas como um serviço. Apresenta um modo predominante de coordenação a partir de redes (colaboração, parcerias, em particular parcerias público-privadas), ou seja, uma associação de vários atores públicos e/ou privados interagindo para a coprodução de serviço público e a cocriação de valor público. Nesse contexto o utilizador/cidadão deixa de ser apenas um consumidor para se tornar um parceiro e coprodutor do serviço público. O gerenciamento passa

a se basear na confiança, onde as relações horizontais (redes) são mais propensas a resolver problemas do que relações verticais (hierarquia).

Na transição do paradigma Novo Gerenciamento Público para a Nova Governança Pública, os modos de organização da produção são marcados pela importância da coprodução de serviços, da cocriação de valor e do papel do cliente/cidadão na coprodução e cocriação. Devido à importância da forma de organização em rede, um esse novo paradigma também ficou conhecido como Governança em Rede. Nesse sentido, o paradigma da Nova Governança Pública se destaca uma vez que propicia o desenvolvimento de uma nova forma de rede, denominadas “Redes de Inovação em Serviços Públicos” (RISP) que são acordos colaborativos multiagentes que se desenvolvem nos serviços públicos, espontaneamente ou por influência de políticas públicas locais, nacionais ou internacionais. Essas redes mobilizam um número variável de agentes públicos e privados, especialmente cidadãos, para coproduzir inovações e, em última análise, contribuir para a cocriação de valor. As RISP podem ser simultaneamente consideradas formas de inovação, modos de organização da inovação, instrumentos de política pública (especialmente a nível local) e soluções paliativas para serviços públicos carenciados e fragilizados (Desmarchelier et al., 2020).

2.2. Inovação Social

Segundo Mulgan et al. (2006), os países em desenvolvimento estão cada vez mais dominados pelos serviços em vez da manufatura e, especialmente pela demanda por serviços inovadores motivados pelo objetivo de atender a uma necessidade social que, de acordo com o autor, é chamada de inovação social. Esse tipo de atividade é predominantemente difundido por meio de organizações cujos propósitos primários são sociais. Além disso, muitas das inovações mais importantes das próximas décadas, segundo os mesmos autores, devem seguir padrões de inovação social, em vez de padrões de inovação desenvolvidos em setores como tecnologia da informação ou seguro.

A inovação pode se apresentar de formas diferentes: um produto, um serviço, uma política pública, uma estratégia de desenvolvimento urbano e metropolitano, entre outras. O campo empresarial apresentou as primeiras abordagens sobre a inovação. Porém, atualmente outras formas de inovações têm recebido significativa atenção nas pesquisas, como as inovações sociais, as inovações em políticas públicas e as inovações financeiras. Nesse sentido é possível encontrar diversas as possibilidades para inovações (Tunes, 2022):

(...) “na produção das mercadorias, nos processos de produção, no gerenciamento e gestão das empresas, na proposição de políticas públicas, no âmbito educacional, nas estratégias de planejamento urbano e metropolitano, nos procedimentos metodológicos de análise de problemáticas ligadas a metrópoles e a regiões metropolitanas, nos serviços ambientais e ecossistêmicos, nas diferentes formas de comunicação e marketing das empresas, da sociedade civil e do Estado, na articulação dos movimentos sociais, entre outras possibilidades.” (Tunes, 2022, p.9)

Apesar de ser considerado um campo paralelo, que, segundo Mulgan (2006), costuma receber pouca atenção, alguns exemplos de inovações sociais bem-sucedidas se destacam: creches de bairro e guardas de bairro; Wikipédia e a Universidade Aberta; cuidados de saúde holísticos e asilos; microcrédito e cooperativas de consumo; o movimento de comércio justo; empreendimentos habitacionais de carbono zero e parques eólicos comunitários; justiça restaurativa e tribunais comunitários; e grupos de saúde de autoajuda online.

Farfus e Rocha (2007) defendem que é necessário a formação de um arcabouço conceitual para processos de inovação em setores não orientados ao mercado, uma vez que os sistemas culturais e empresariais consolidaram modelos de gestão que não têm dado conta das demandas sociais. Com o objetivo de diminuir as mazelas sociais vividas nas diferentes realidades, segundo as autoras, “o desenho de novas estratégias é condição *sine qua non* para a superação dos desafios da sociedade pós-moderna, considerada por muitos estudiosos como um momento de transição histórica.” Assim, uma das estratégias para superar os desafios sociais apresentados, é o conceito de inovação social, que não se trata de um conceito novo, mas em construção.

A magia que envolve o conceito de inovação social, segundo Bekkers et al. (2014), deve-se ao atendimento de dois objetivos. O primeiro objetivo busca superar desafios sociais e políticos específicos que as sociedades ocidentais modernas enfrentam e que provocam constantemente os formuladores de políticas, políticos, empreendedores sociais, cidadãos e consultores. O segundo objetivo da inovação social está relacionado à diminuição do papel do governo geralmente limitado pelas crises financeiras e orçamentárias. Nesse sentido, a inovação social passa a funcionar muitas vezes como catalisador que promove a discussão e exploração de novas possibilidades de coordenação e administração de serviço público.

Segundo Medeiros et al. (2017), os debates na academia em torno do conceito de inovação social estão se ampliando e encontram-se em processo de construção, apesar dos esforços e avanços demonstrados nos discursos com relação à definição de suas características. Ainda, segundo os autores, as temáticas relacionadas a inovação social se sobrepõem em diversos pontos, porém, com relação a tecnologia social, a inovação social tem o propósito de expandir as oportunidades adotadas pelas comunidades, proporcionando empoderamento aos atores envolvidos no processo de governança, e concedendo-lhes avanços com vistas à transformação social.

Desmarchelier et al. (2021) observaram diversos estudos que, ao definirem inovação social, consideram a inovação social sinônimo de inovação pública. Segundo os autores, um dos argumentos para justificar essa identificação é que o objetivo da inovação social é produzir bens e serviços públicos, ou seja, criar valor público de interesse geral, melhorar a qualidade de vida individual e comunitária, fortalecer a justiça social e favorecer o respeito ao meio ambiente. Além disso, uma inovação pública possui uma dimensão colaborativa ou em rede devido ao seu modo de organização, que estimula a criação de novas relações sociais de cooperação.

Uma vez que inovações induzem importantes mudanças sociais, a ponte entre a inovação social e a pesquisa sobre inovação em serviços pode ser construída quando a inovação social é examinada por meio de uma estrutura multiagente. A cocriação de novos serviços é focada no processo de inovação por meio do protagonismo dos cidadãos, empreendedores sociais ou organizações do terceiro setor (ONGs ou instituições de caridade). Assim a inovação social promovida pela inovação de serviços são meios pelos quais os interesses de usuários individuais e cidadãos podem ser “representados” por organizações do terceiro setor (Windrum et al., 2016).

Na relação entre inovação em serviço público e inovação social são considerados arranjos que, para a teoria econômica, se encontram no campo obscuro das inovações, ou seja, a relação entre os campos inovação social e a inovação pública têm em comum certos problemas de reconhecimento e definição uma vez que algumas conexões ocultas foram pouco exploradas na literatura. Nesse sentido, estudos podem ser realizados para buscar meios de categorizar esses tipos de inovações, e também desenvolver e mobilizar indicadores adequados ao desempenho da inovação social (Desmarchelier et al., 2021).

A relação de interdependência provocada pelos problemas e desafios complexos, interligados e multidisciplinares e quase impossíveis de resolver sem a participação ativa e direta de multiatores promovem o que é chamado de Ecossistema de Inovação Social. A analogia conceitual que existe entre um ecossistema de inovação e o ecossistema biológico, ou seja, os ecossistemas observados na natureza, remete a um conjunto complexo de interações entre recursos vivos, habitats e residentes de uma área, cujo objetivo funcional é manter um estado de equilíbrio sustentável. Um ecossistema de inovação visa modelar a dinâmica econômica e não energética dos relacionamentos complexos existentes entre atores ou entidades, cujo objetivo funcional é permitir o desenvolvimento tecnológico da inovação (Jackson, 2011).

Conforme Kumari et al. (2019), o conceito de ecossistema fornece um quadro completo para o desenvolvimento socioeconômico, no qual os atores de diversas origens e perspectivas trabalham coletivamente para melhorar o ambiente e torná-lo favorável à inovação. A estrutura do ecossistema é dinâmica, não se restringe a fronteiras geográficas ou industriais e pode evoluir a qualquer nível em resposta à interação dos atores para coprodução da inovação. A estrutura colaborativa do ecossistema possui agilidade no meio ambiente e, portanto, permite que os atores desfrutem de redes de governança autossustentáveis.

A complexidade dos problemas e desafios que se apresentam cada vez mais interligados e multidisciplinares, que exigem a participação ativa e direta dos atores da sociedade e cidadãos, tem levado a ações de inovação social. Essas iniciativas requerem pensamento crítico e cooperação de forma a orientar a cocriação de novas ideias que proporcionam soluções sustentáveis à sociedade. Assim, a partir dos parâmetros apresentados, Kumari et al. (2019) definem os seguintes aspectos-chave da inovação social:

- Processo de aprendizagem e troca de conhecimento
- Colaboração e mudança relacionadas
- Importantes atores e organizações envolvidas no processo
- Mudanças nas interações e relações sociais, abrangendo novas formas de saber e fazer
- Empoderamento coletivo e mudança social
- Desenvolvimento de novas ideias e ações para atender às demandas
- Solução eficaz para resolver problemas sociais
- Sustentabilidade para o resultado

Kumari et al. (2019) adotaram os princípios e processos da Young Foundation para desenvolver um método de cocriação baseado nos projetos de experimentação de uma comunidade de inovação social de forma a propiciar ambiente favorável à inovação social. Assim, os autores descrevem as quatro fases de cocriação da inovação social da seguinte forma:

1. Preparar – compreender os desafios e problemas e fornecer tempo para pensar sobre todas as soluções possíveis, formação de equipes e capacitação)
2. Codedefinir – definir os desafios, o envolvimento de novas partes interessadas, codefinir o processo
3. Co-criar – conectar-se com desafios semelhantes, recursos para trabalho piloto, uma criação coletiva de soluções,
4. Implementar – aplicação e teste da solução

2.3. Cocriação

O novo sistema de criação de valor emana de uma convergência de papéis anteriormente distintos, entre usuário e prestador de serviços, de forma a viabilizar uma criação conjunta de valor. Algumas organizações podem desfrutar de uma relação de trabalho mais próxima com os seus clientes, sem essencialmente cocriar valor, e por isso conclui-se que somente a proximidade com o cliente não é o essencial para uma cocriação bem-sucedida. Para tanto é preciso existir um ambiente que favoreça a cocriação. A cocriação diferencia-se da customização ao explorar, em conjunto com o usuário, diversas possibilidades de criar valor e para tanto o consumidor deve estar ativamente envolvido no processo. A visão do consumidor sobre o que é mais benéfico para ele pode ser diferente daquela sustentada pela empresa. Prestadores de serviços e consumidores tornam-se parceiros iguais na criação de valor desde as primeiras fases da cocriação. Esta relação baseada no diálogo e na transparência, ou seja, na confiança, reduz o risco de o cliente rejeitar o produto ou serviço final e, portanto, pode reduzir drasticamente, em vez de aumentar, o risco para o fornecedor ou prestador de serviço (Prahalad, 2004).

Um importante estimulador da inovação, segundo Hartley (2013), são os usuários de produtos e serviços. Quando indivíduos ou grupos da sociedade coproduzem inovações ocorre o que é denominado de inovação aberta. Empresas privadas podem convidar usuários para ajudá-los a projetar novos produtos e serviços, assim como podem empregar funcionários para pesquisar ativamente e cooptar ideias do público. Porém, no setor público há menos uso da inovação aberta uma vez que os líderes do serviço público precisam manter a consciência de quem está envolvido e levar em consideração diferentes motivações, necessidades e consequências. Assim o autor destaca duas grandes diferenças no setor público em comparação com o setor privado: a necessidade de pensar nos cidadãos, não apenas nos usuários, e o papel dos políticos eleitos em iniciar e impulsionar a inovação.

O envolvimento do usuário tem sido observado como uma peça-chave de inovação dentro do setor público, e a participação dos cidadãos na promoção de inovação dentro dos serviços públicos pode ser analisada tanto por meio de movimentos independentes de usuários de bem-estar social quanto por práticas de cocriação. A cocriação, também conhecida como ‘coprodução’, ‘inovação centrada no usuário’ e ‘inovação distribuída’, corresponde a um modelo colaborativo em que os usuários desenvolvem parcerias com profissionais locais, de maneiras diferenciadas que vão além da consultoria (Farr, 2013).

Hartley (2013) considera a influência proeminente da autoridade política e um contexto político mais amplo da esfera pública, para inovação em serviço público, e não apenas a relevância da

inovação para uma organização específica. E ainda menciona três aspectos da inovação que não são discutidos na literatura genérica ou do setor privado sobre inovação: (1) inovações em política, (2) governança e (3) retórica. Esses aspectos sinalizam a relevância do contexto político para as organizações de serviço público. Assim, a inovação é um processo parcialmente liderado e gerenciado, por isso é possível explorar as áreas em que os setores público e privado convergem ou divergem comparando a inovação em serviços públicos e a inovação de serviços privados a partir das três fases derivadas da visão da inovação como um processo. São eles: invenção, difusão e implementação. Verifica-se que em todas as dimensões que envolvem o processo de inovações no setor público, existe uma presença insistente do ambiente político formal e do papel dos usuários não apenas como clientes, mas como cidadãos.

Para compreender como a coprodução pode impulsionar a inovação em serviços públicos, Strokosch (2013) parte do pressuposto de que a participação dos usuários do serviço é um tipo de inovação em que os indivíduos contribuem onde o governo já havia exercido controle total. Geralmente, as discussões sobre as tipologias da coprodução se limitam ao nível individual, tanto que a autora destaca os três tipos distintos de coprodução que podem ser diferenciados para o usuário do serviço individual: consumidor, participativo e aprimorado. Porém, para desenvolver uma compreensão abrangente de como a coprodução pode impulsionar a inovação dos serviços públicos também é necessária uma integração do nível organizacional, contexto em que a mediação se torna importante no processo de inovação. As organizações do terceiro setor ao atuarem como estruturas mediadoras possuem a capacidade de resolver dilemas em torno da extensão do estado de bem-estar sem expandir os limites das estruturas excessivamente burocráticas do governo. A estrutura de mediação explora o entendimento de que as pessoas são os melhores especialistas em suas próprias vidas, ou seja, detêm as principais informações para os formuladores de políticas e organizações de serviço público.

A partir de um estudo de caso, Strokosch (2013) identificou que a coprodução pode se tornar um meio de melhorar a satisfação do cliente no nível básico. Porém, a conquista de objetivos sociais mais amplos requer uma coprodução participativa e aprimorada no nível individual e por meio de cogestão e cogovernança no nível organizacional. Segundo a autora, por meio da coprodução aprimorada a inovação pode ser promovida pela mudança da relação entre o usuário do serviço e o provedor, colocando maior responsabilidade nas mãos dos usuários do serviço. Nesse sentido as organizações de serviço se posicionam como um facilitador e aqueles que contribuem diretamente para o processo de inovação provavelmente receberão um maior benefício econômico e pessoal.

Conforme Osborne (2018), nos últimos anos a abordagem sobre a cocriação nos serviços sofreu limitações conceituais. O entendimento de inovação dos serviços públicos por meio da cocriação possui uma definição ampla que, para alguns autores, pode considerar o envolvimento ativo dos usuários finais na prestação dos serviços públicos, ou vinculá-los ao design de serviços públicos, ou a criação de valor nos serviços públicos. Além disso, diferente das organizações privadas, os serviços públicos muitas vezes podem ter vários usuários finais (e partes interessadas), alguns ou todos os quais podem ter definições diferentes (e muitas vezes conflitantes) de um resultado bem-sucedido de um serviço, situações que exigem uma abordagem crítica e evolutiva das implicações da teoria para a gestão pública.

Os cidadãos são atores importantes na cocriação de valor e inovação colaborativa em serviços públicos. Conforme Desmarchelier et al. (2020), é possível distinguir três tipos de cidadãos, dependendo de como eles são afetados pelo problema que dá origem à inovação implementada pela rede:

- Tipo 1: o cidadão é diretamente afetado pelo problema. Exemplos incluem idosos dependentes, viciados em drogas, abandono escolar precoce, refugiados, moradores de rua e assim por diante
- Tipo 2: o cidadão é indiretamente afetado pelo problema. Este tipo inclui principalmente parentes e familiares de cidadãos do tipo 1
- Tipo 3: o cidadão não é afetado direta ou indiretamente pelo problema, mas é sensível a ele por empatia e solidariedade ou por razões ideológicas, filosóficas ou políticas

A identificação de um problema é facilitada pela junção das experiências e habilidades de múltiplos atores que em conjunto confrontam diferentes opiniões e perspectivas para o desenvolvimento de novas ideias. Assim, as Redes de Inovação em Serviços Públicos, por sua vez, envolvem atores públicos (administrações públicas em nível nacional, regional ou local) e atores privados (incluindo atores empresariais, ou seja, empresas privadas, ONGs, associações, fundações, empresas sociais, consumidores/usuários individuais de serviços e cidadãos individuais).

3. Considerações Finais

O desafio para os estudiosos de inovação é responder à necessidade mundial urgente de um desenvolvimento mais equitativo, trabalhando com parcerias em estudos de desenvolvimento e sustentabilidade, a fim de garantir que se obtenha ferramentas conceituais, metodológicas e analíticas necessárias para facilitar essa mudança para a inovação para o desenvolvimento sustentável, por meio de políticas apropriadas.

Geralmente as pesquisas têm se concentrado em estudos de caso individuais, em vez de investigar padrões comuns. Tornam-se necessárias pesquisas que busquem identificar padrões comuns de inovação em serviços públicos e inovação social para assim agregar conhecimento. Embora em campos consistentes sejam realizadas comparações de organizações públicas, privadas e sem fins lucrativos semelhantes, existem poucos estudos que identificam padrões gerais. Também muito pouco se sabe sobre a produtividade no setor cívico. Pesquisas que buscam entender o valor social e a produtividade da inovação não orientada ao mercado encontram-se em um estágio inicial, sem muitos fundamentos teóricos ou aplicações práticas consolidadas. Dessa forma o presente buscou realizar uma provocação de forma a estimular uma discussão sobre o assunto proposto.

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Referências

DESMARCHELIER, Benoît; DJELLAL, Faridah; GALLOUJ, Faïz. Innovation in public services in the light of public administration paradigms and service innovation perspectives. *Revue Européenne d'Économie et Management des Services*, v. 2019, n. 8, p. 91-120, 2019.

DESMARCHELIER, Benoît; DJELLAL, Faridah; GALLOUJ, Faïz. Les réseaux d'innovation de service public (RISP)-Un instrument d'innovation collaborative et de co-crédation de valeur dans le (s) service (s) public (s). *Revue Européenne d'Économie et Management des Services*, v. 2020, n. 10, p. 133-169, 2020. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-11028-6.p.0133> Acesso em: 29/08/2023.

FARFUS, Daniele; ROCHA, Maria Cristina de Souza. Inovação Social: um conceito em construção. *Inovações sociais*, p. 13-34, 2007. Disponível em: https://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo_18/2012/05/15/569/20130904104218759870i.pdf#page=13 Acesso em 23 mar.2023

FARR, Michelle. Citizens and the co-creation of public service innovations. In: *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing, 2013. p. 445-458.

GALLOUJ, Faiz; WEBER, K. Matthias; STARE, Metka; RUBALCABA, Luis. The futures of the service economy in Europe: A foresight analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, v. 94, p. 80-96, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.06.009>Obtenha direitos e conteúdo. Acesso em 05 set. 2023.

HARTLEY, Jean. Publics and private features of innovation. In: *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing, 2013. p. 44 - 59.

JACKSON, B. D. J. What is an innovation ecosystem? Washington DC. 2011. Disponível em: http://erc-assoc.org/sites/default/files/topics/policy_studies/DJackson_InnovationEcosystem_03-15-11.pdf Acesso em: 31 ago. 2023

KUMARI, Richa et al. Co-creation for social innovation in the ecosystem context: The role of higher educational institutions. *Sustainability*, v. 12, n. 1, p. 307, 2019.

MEDEIROS, C. B. de; GALVÃO, C. E. de S.; CORREIA, S.; GÓMEZ, C.; CASTILLO, L. Inovação social além da tecnologia social: constructos em discussão. *RACE - Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 957-982, 2017. DOI: 10.18593/race.v16i3.13606. Disponível em: <https://doi.org/10.18593/race.v16i3.13606> Acesso em 20 mar. 2023.

MULGAN, Geoff; ALBURY, David. *Innovation in the Public Sector*. London: Cabinet Office Strategy Unit, 2003. Disponível em: http://www.sba.oakland.edu/FACULTY/MATHIESON/MIS524/RESOURCES/READINGS/INNOVATION/INNOVATION_IN_THE_PUBLIC_SECTOR.PDF Acesso em 21 mar. 2023.

MULGAN, Geoff. The process of social innovation. *innovations*, v. 1, n. 2, p. 145-162, 2006. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32139955/itgg.2006.1.2.145_%281%29.pdf?1382499165=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvery_truth_passes_through_three_stages.pdf&Expires=1694190129&Signature=JTWSPGdJmfsIWew7qSSH5FEfdZloGUGi2AN6~4Ma8EYZDsF-UAKJgsGT92JTPBXhShgdLo8abn2Z857abT3zV3UGau1L4hPXYo66YfK3tstRazUrimI~JVAjl44Ew-OYjoyviky6fgHZ-3ceuG7fOesRE2vVE11q6s4CftegJ2JYJCTyDNfSdopvt2C3pWJEPfhrUOnIsduP6XxkSIRoEvKIB-VAT5jFTSsm249jeEZQBhOeWh8gprwPFwJI3fC1t-H4ojYf6MJgzT5D7gi3bnGvHTASGuOyRH~NLqVeQcctOzDPP4t69kRXAaCK9vqWwww3pFXFqeqhfw4HB~WLW__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA Acesso em: 10 jun. 2023.

OSBORNE, Stephen P.; BROWN, Louise. Introduction: innovation in public services In: *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing, 2013. p. 1 - 11.

OSBORNE, Stephen P. From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation?. *Public Management Review*, v. 20, n. 2, p. 225-231, 2018.

PRAHALAD, Coimbatore Krishnarao. The concept of Co-creation: CK Prahalad in conversation with Sarah Powell, "Spotlight" Column Editor. Strategic Direction. (S. Powell, Entrevistador), 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02580540410567256> Acesso em 31 ago. 2023.

SEN, Amartya. Desenvolvimento como liberdade. Editora Companhia das letras, 2018. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/19539/mod_resource/content/2/CHY%20-%20Sen%20-%20Aula%208.pdf Acesso em 06 set. 2023.

SPINK. P.K.. Inovação na perspectiva dos inovadores: a experiência do Programa Gestão Pública e Cidadania. Rio de Janeiro: Editora FVG, 2003. Cad. EBAPE.BR, vol. 1, n. 2. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1679-39512003000200002> Acesso em 21 mar. 2023.

TUNES, Regina. Apresentação. Cadernos Metrópole, São Paulo, v. 25, n. 56, pp. 9-14, jan/abr 2023. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/metropole/issue/view/2779> Acesso em 12 mar 2023.

STROKOSCH, Kirsty. Co-production and innovation in public services: can co-production drive innovation?. Edward Elgar Publishing, 2013. p. 375 - 386

VEIGA, José Eli. O prelúdio do desenvolvimento sustentável. CAVC, Economia brasileira: perspectivas do desenvolvimento, p. 243-266, 2005.

WINDRUM, Paul; SCHARTINGER, Doris; RUBALCABA, Luis; GALLOUJ, Faiz; TOIVONEN, Marja. The co-creation of multi-agent social innovations: A bridge between service and social innovation research. European Journal of Innovation Management, 2016. Vol. 19 No. 2, pp. 150-166. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2015-0033>. Acesso em 01 fev. 2023.