

ADOÇÃO DA INOVAÇÃO DO BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA (BEO) NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ A PARTIR DA PANDEMIA/COVID-19: ADOÇÃO ORGANIZACIONAL, INTRAORGANIZACIONAL E DO USUÁRIO FINAL.

Charleny Matias Braga - Universidade Estácio de Sá

Marcus Brauer - UERJ

José Aires Trigo

Francisco José S. Alves

Resumo

A utilização de inovações no setor público é indispensável para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Sendo assim, o objetivo central desta pesquisa é descrever os fatores que determinam a adoção da inovação incremental no serviço público do BEO. A pesquisa possui abordagem qualitativa, caráter descritivo, com o estudo de caso: adoção organizacional, adoção intraorganizacional e adoção dos usuários finais. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas, formulários e análises documentais. Os resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção organizacional do BEO: altas influências do ambiente, pouco patrocínio à inovação, baixa presença de incerteza, alta relevância, vantagens relativas e compatibilidade. Para adoção intraorganizacional: adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, características pessoais e predisposição pessoal para inovar. Considerando o usuário final: qualidade de vida e as predisposições pessoais do usuário. Os resultados apresentam três modelos e sete proposições que poderão contribuir para a teoria e o progresso do conhecimento nessa área, fornecendo insights valiosos para os acadêmicos e profissionais que se dedicam ao tema.

Palavras-chave: Adoção de inovação; Setor Público; Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO).

Abstract

The use of innovation in the public sector is essential for improving the quality of the services provided. Therefore, the main objective of this research is to describe the factors that determine the adoption of incremental innovation in the BEO public service. The research has a qualitative, descriptive approach, with case studies: organizational adoption, intra-organizational adoption and end-user adoption. Data was collected through interviews, forms and documentary analysis. The results indicated the following factors as preponderant for the organizational adoption of BEO: high environmental influences, little sponsorship of innovation, low presence of uncertainty, high relevance, relative advantages and compatibility. For intra-organizational adoption: adaptation of the innovation to the values/needs of internal users, personal characteristics and personal predisposition to innovate. Considering the end user: quality of life and the user's personal predispositions. The results present three models and seven propositions that could contribute to theory and the progress of knowledge in this area, providing valuable insights for academics and professionals working on the subject.

Keywords: Innovation Adoption; Public Sector; Electronic Occurrence Bulletin (BEO).

ADOÇÃO DA INOVAÇÃO DO BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA (BEO) NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ A PARTIR DA PANDEMIA/COVID-19: adoção organizacional, intraorganizacional e do usuário final.

1 - INTRODUÇÃO

Devido ao Coronavírus, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou em 11 de março de 2020 o estado de pandemia, com ênfase no isolamento social, como forma de redução do contágio do vírus da COVID-19 (Opas, 2022). Em uma busca por alinhamento a realidade mundial, o Estado do Ceará promulgou o Decreto de n.º 33.510 de 16 de março de 2020, que estabeleceu medidas emergenciais que deveriam ser tomadas no território desta unidade da federação, atingindo setores públicos e privados, paralisando os serviços presenciais não essenciais. Nesta direção, por meio do Decreto n.º 33.512, de 17 de março de 2020, o Governo do Ceará divulgou o Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO), juntamente com a Delegacia Eletrônica (DELETRON), para auxiliar na prestação de serviços públicos *online*.

A presente pesquisa justifica-se pela constatação do número reduzido de policiais civis por habitante em meio à pandemia de COVID-19. Dessa forma, é possível concluir o quanto a otimização do trabalho desses funcionários é relevante para o serviço público. Os dados do site Ceará Transparente (2024) revelam que, em dezembro de 2023, a Polícia Civil do Ceará contava com 4.111 policiais ativos. De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2022, o Estado do Ceará tem uma população de 8.794.957 habitantes e 184 municípios. Com base nos dados apresentados, é possível estimar que, no mês de dezembro de 2023, havia cerca de 2.139 habitantes por policial civil no Estado.

A falta de policiais civis no Ceará tem um grande impacto na qualidade dos serviços prestados à população. Dado o reduzido número de agentes, é difícil combater a criminalidade, investigar crimes e assegurar a ordem pública. Além disso, a sobrecarga de trabalho pode causar o esgotamento físico dos policiais, comprometendo ainda mais a eficiência do serviço prestado. A adoção da inovação tem demonstrado ser uma estratégia eficaz para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à população. A implantação do BEO é um exemplo dessa mudança. De acordo com o arcabouço teórico apresentado por Barbosa, De Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014; Frambach; Schillewaert, 2002; Fialkowski e Kistmann, 2018; Kotler, 2000 e Diniz, 2011, esta pesquisa tem como base o *framework* apresentado por Barbosa e De Carvalho, 2022, integrando as duas dimensões (adoção organizacional e intraorganizacional), sendo acrescentada a adoção do cliente final, para análise dos fatores que influenciam a adoção e percepção em relação à inovação no setor público da segurança.

Diante do que foi apresentado anteriormente, surge o problema de pesquisa (os usuários internos e finais adotaram as inovações introduzidas no BEO?), com o objetivo principal de descrever os fatores que determinam a adoção da inovação incremental no serviço público do BEO.

2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SEGURANÇA PÚBLICA

Consoante a Constituição Federal (1988), artigo n.º 144, a segurança pública é dever do Estado, exercida para prevenir a desordem pública, garantindo a incolumidade da população e do patrimônio por meio das polícias federal, rodoviária federal, civil, militar, bombeiros militares e polícias penais federais, estaduais e distrital.

A relação entre políticas públicas, administração e desenvolvimento se estende à segurança pública, pois o desenvolvimento visa a melhoria da qualidade de vida e a garantia dos direitos fundamentais (Lessa, 2021). Nesse sentido, o cuidado com a vida e a saúde dos cidadãos se configura como um elemento da segurança pública (Lima; Camilo, 2013). A pandemia da COVID-19, portanto, impactou não apenas a saúde física e mental dos indivíduos, mas também o desenvolvimento econômico e social do país (Lessa, 2021).

2.1.1. Segurança pública no Estado do Ceará a partir da COVID-19

No cenário apresentado, estado de pandemia, destaca-se o setor público, buscando por alto desempenho do serviço aos cidadãos para melhor atender a população, aumentando a responsabilidade do Estado no atendimento à demanda social, resultando na busca pela inovação do setor como um fator determinante para sua sustentabilidade (Bloch, 2011).

Desafios administrativos surgiram em função das rápidas mudanças sociais, políticas e econômicas decorrentes da pandemia. Com o Decreto de n.º 33.510 (2020), o Estado do Ceará definiu medidas emergenciais para o setor público e privado, iniciando-se a paralisação dos serviços presenciais, não essenciais, e sua substituição por interação via tecnologia de informação e comunicação. Consoante o *site* do Governo do Estado, *ceara.gov*, (2021), em entrevista, o delegado geral da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE) na referida data, Marcus Rettacaso, informou que, com o registro de Ocorrências por intermédio da DELETRON, ocorre a otimização do trabalho policial e a diminuição da propagação da Covid-19, ao reduzir-se o fluxo de pessoas nas delegacias.

Segundo o Jornal digital da Globo no Ceará, em 20 de maio de 2020, a Associação dos Delegados de Polícia (ADEPOL) reportou que, em 18 de maio, 400 servidores foram afastados por sintomas da COVID-19, representando 13,3% do efetivo da instituição. O texto destaca o trabalho em delegacias lotadas e o prejuízo ao trabalho essencial dos policiais civis, em um contexto de 1856 mortes por COVID-19 no Ceará no mesmo dia, incluindo 108 óbitos em 24 horas (Jornal digital Globo, 2020).

Diante da crise inesperada e repentina advinda do contexto de pandemia, o setor público busca solução inovadora para minimizar a problemática, tornando a inovação uma solução imperativa, não mais uma opção (Cavalcante *et al.*, 2017).

2.2. ADOÇÃO DE INOVAÇÕES NO SETOR PÚBLICO: fatores determinantes da adoção organizacional e intraorganizacional.

Para Tornatzky e Fleischer, 1990, o conceito de adoção: “[...] normalmente se refere a um ponto do processo de inovação no qual o usuário passa de uma situação de não ter a inovação para outra em que a possui[...]” (1990, p. 179). Na decisão de adotar a inovação, observam-se os níveis organizacional e intraorganizacional, o primeiro refere-se à adoção organizacional e o segundo à utilização pelos servidores (Fialkowski; Kistmann, 2018).

2.2.1 Adoção Organizacional

As características que influenciam diretamente a adoção organizacional da inovação: compatibilidade, complexibilidade, observabilidade, testabilidade, vantagem relativa, (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014, Rogers, 1995) relevância (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014) e a incerteza (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014).

A figura 01, de Barbosa e De Carvalho (2022), foi adaptada do modelo de Frambach e Schillewaert (2002, p.166), de acordo com sua pesquisa no setor público.



Fonte: Adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p. 72).

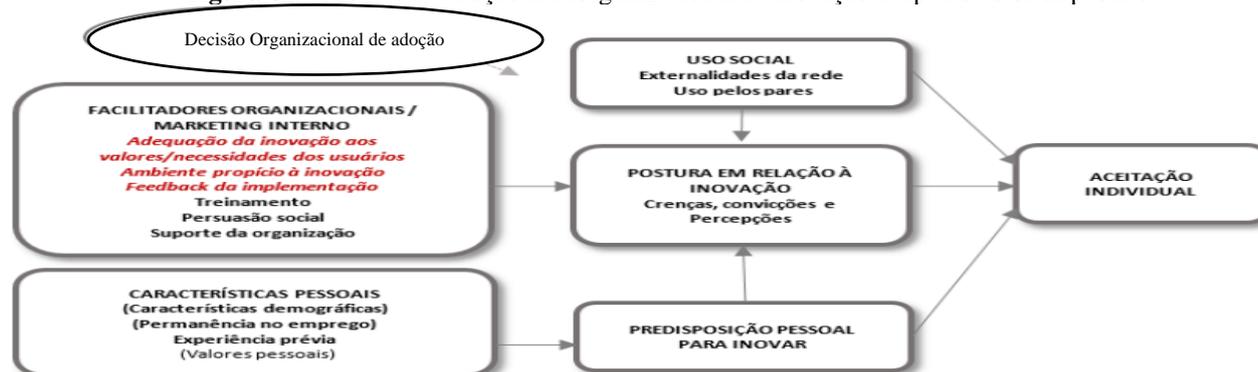
Para Barbosa e De Carvalho (2022) os fatores determinantes na adoção organizacional: liderança, patrocínio, compatibilidade, relevância, baixos custos e vantagem relativa.

2.2.1. Adoção Intraorganizacional

A inovação está relacionada ao corpo funcional da organização, sendo considerada uma característica pessoal que pode sofrer influências em diferentes níveis de adoção, uma vez que alguns indivíduos são mais propensos a serem influenciados (Frambach; Schillewaert, 2002).

A figura 02, de Barbosa e De Carvalho (2022) foi adaptada daquela desenvolvida por Frambach e Schillewaert (2002, p.170), de acordo com sua pesquisa no setor público.

Figura 02 – Modelo de adoção intraorganizacional de inovação adaptado ao setor público.



Fonte: Adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p.77).

Fatores para adoção intraorganizacional, são: facilitadores organizacionais/marketing interno, postura em relação à inovação, características pessoais, predisposição pessoal e uso social. A adequação da inovação às necessidades e valores dos funcionários, a persuasão social, o uso social e a equipe responsável pela implantação, são pontos relevantes na pesquisa dos autores, onde se observa ainda, o treinamento, sendo considerado um meio de ruptura de barreiras de resistências (Barbosa, De Carvalho, 2022).

2.3 PRISMA DOS USUÁRIOS COM A INOVAÇÃO

Segundo Diniz (2011), os usuários internos são os funcionários, enquanto os usuários externos são os clientes finais. Os usuários externos são os destinatários finais dos produtos ou serviços da organização. Para atendê-los, é necessário "gerar valor aos usuários" (Diniz, 2011, p. 73). Isso envolve a realização de pesquisas de satisfação e a implementação de medidas para melhorar a experiência do cliente. No contexto do trabalho em questão, o usuário interno é o policial civil e o usuário final é a população. A compreensão das necessidades e expectativas desses usuários é fundamental para garantir a qualidade dos serviços policiais prestados.

No que consiste a satisfação, para entender do que se trata a satisfação do cliente, seja interno ou externo, e consolidar a sua importância, aponta-se, de acordo com Kotler (1998), a satisfação está relacionada ao sentimento de prazer ou desapontamento que surge do resultado percebido pelo consumidor ao experimentar um produto.

2.2.2. Prisma do cliente interno, intraorganizacional, para adoção da inovação

Para Diniz (2011), o cliente interno deve ser visto como o primeiro cliente pela organização. A satisfação dele desperta o sentimento de que é parte fundamental na colaboração dos cumprimentos dos objetivos organizacionais, trazendo o comprometimento com o sucesso da organização e são capazes de produzir o envolvimento dos clientes externos.

Para a satisfação do cliente interno foram estabelecidos atributos atrativos, consoante a pesquisa de Diniz (2011), os atributos obrigatórios para a satisfação do cliente interno: realização profissional do colaborador, espaço (área) de trabalho disponível, segurança na execução das atividades, ambiente de trabalho, credibilidade e confiança, o relacionamento com a equipe e a qualidade de vida dentro da empresa. Os atributos obrigatórios preenchem as

funções básicas, caso não estejam presentes, os clientes internos ficarão insatisfeitos. Para o autor, os principais atributos atrativos são: compreensão e valorização das ideias e sugestões, carga horária e oportunidades de treinamentos e desenvolvimento (Diniz, 2011).

2.2.3. Prisma do cliente externo, usuário final, para adoção da inovação

O cliente final e as exigências constantes de qualidade levam as organizações a se adaptarem para atender às necessidades do cliente, buscando sua satisfação (Kotler, 2000). A satisfação do cliente é a essência das empresas, pois um cliente satisfeito é a base de seu sucesso.

Algumas formas de medir a satisfação do cliente externo são: sistema de reclamação e sugestões, pesquisas de satisfação de cliente, análise de cliente perdido, dentre outros. Para Diniz (2011), a satisfação do cliente externo vem da qualidade dos produtos ou serviços ofertados. O autor aponta como atributos obrigatórios para a satisfação do cliente externo: qualidade dos serviços, segurança e variedade.

3. MÉTODO DE PESQUISA

A pesquisa é de natureza qualitativa, estudo de caso, teve em vista investigar a adoção da inovação organizacional, intraorganizacional e do cliente final, descrevendo as percepções dos atores envolvidos. Classificada como descritiva, buscou identificar e descrever características específicas do fenômeno estudado (Vergara, 2011). A coleta de dados, realizada entre março de 2020 e dezembro de 2023, empregou múltiplas fontes: revisão bibliográfica, documentos publicados, entrevistas semiestruturadas e, complementarmente, formulários.

3.1 INSTITUIÇÃO PESQUISADA

O Estado do Ceará está dividido administrativamente pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) em 25 Áreas Integradas de Segurança (AIS). Consoante o SSPDS (2022), no organograma da Polícia Civil destacam-se as Delegacias de Polícia Civil, divididas em delegacias distritais, especializadas, metropolitanas, municipais, regionais e unidades de polícia, totalizando 185 pontos de policiamento civil no Estado. No contexto, a DELETRON faz parte do organograma da Polícia Civil como uma Especializada.

Após o Decreto n.º 33.512/2020, em 17 de março de 2020, a Polícia Civil do Estado do Ceará divulgou que, como parte de uma série de medidas para conter o vírus do Coronavírus, ser possível a realização de 11 tipos de ocorrências somente de forma *online*, limitando o funcionamento presencial em todas as delegacias, indo ao encontro do referido decreto.

Em março de 2020, o registro de BEO foi de 11 tipificações penais para 18, em novembro de 2020, os registros aumentaram para 19 tipos e em dezembro de 2022, o número de tipificações criminais chegou a 22. A mais recente inovação incremental no BEO ocorreu em 14 de dezembro de 2023, com a publicação pela SSPDS da Portaria Normativa n.º 010/2023, que possibilita o registro de forma eletrônica do boletim de ocorrência de trânsito com finalidade de DPVAT (Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres).

3.2 SELEÇÃO DE SUJEITOS

O perfil dos pesquisados foi selecionado visando compor duas amostras: a primeira composta por policiais civis e a segunda por cidadãos, usuários finais. A população do estudo abrange os policiais civis do Estado do Ceará, distribuídos em 185 pontos de policiamento civil, totalizando 4.111 policiais em atividade em dezembro de 2023, e usuários finais, cidadãos que já registraram BEO. Para a entrevista semiestruturada foram selecionados 14 participantes: 7 servidores públicos da Polícia Civil (Capital (Fortaleza), interior sul e norte do Ceará, Delegacia Especializada, Regional e Municipal) e 7 usuários finais. As amostras dos formulários foram compostas por respondentes policiais e pessoas de perfis distintos, que registraram BEO.

3.3 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

Em um primeiro momento, foram conduzidos estudos exploratórios por meio do levantamento de documentações públicas. Dados dos Boletins Eletrônicos de Ocorrência passíveis de registros nos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023 foram analisados, juntamente com

observações documentais públicas sobre inovações. Foi elaborado um roteiro de entrevista com perguntas semiestruturadas, permitindo que o entrevistado fale livremente, posteriormente, foram realizadas entrevistas com os usuários. O roteiro de entrevistas para os clientes internos teve como base os fatores propostos por Barbosa e De Carvalho, sendo explorados também os autores Frambach e Schillewaert (2002), Wisdom *et al.* (2014) para a adoção organizacional e intraorganizacional. No roteiro para o usuário final, os fatores apontados pelos autores: Fialkowski; Kistmann, 2018; Ferreira *et al.*, 2014; Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016; Kotler, 2000; Diniz, 2011; Cavalcante *et al.*, 2017 e Barbosa e De Carvalho, 2022.

Foram elencadas 04 categorias (quadro 01) de perguntas, observando os objetivos anteriormente traçados e pontos observados, a fim de responder ao problema central do estudo.

Quadro 01 – Quadro de resumo das categorias e pontos observados.

CATEGORIAS	OBJETIVOS INTERMEDIÁRIOS	PONTOS OBSERVADOS
01 - Inovação no Serviço Público, Polícia Civil.	Descrever a adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil do Estado do Ceará.	Necessidade de Inovar no setor público e Adoção Organizacional da Inovação.
02 - Inovação no registro de Boletim de Ocorrência em decorrência da COVID-19.	Descrever a inovação no serviço de registro de BEO no Estado do Ceará a partir da COVID-19.	Inovação decorrente da Covid-19.
03 - Adoção da Inovação no BEO no olhar dos policiais civis.	Relacionar as inovações implementadas no BEO à adoção intraorganizacional, cliente interno.	Adoção da Inovação pelos Policiais Civis.
04 - Adoção da Inovação no BEO no olhar dos usuários finais.	Relacionar as inovações implementadas no BEO à adoção do cliente externo, usuário final.	Adoção da Inovação pelos Usuários e satisfação deles.

Fonte: Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa.

O primeiro roteiro, para os policiais civis, é composto pelas categorias 1, 2 e 3, com 24 perguntas, e o segundo, para clientes finais, compreende as respostas das categorias 1, 2 e 4, com 20 perguntas. De forma complementar e convergente com as categorias, buscando ampliar o resultado, dois formulários foram distribuídos de forma online para clientes internos (28 itens) e finais (21 itens), onde os respondentes posicionaram-se: concordando, permanecendo neutro ou discordando. Foram analisados os registros de decretos do Estado do Ceará, publicações, entrevistas semiestruturadas e formulários.

4 – COLETA DE DADOS, ANÁLISE DOS RESULTADOS

O estudo envolveu resultados das entrevistas com 14 participantes, totalizando 247 minutos, e de dois formulários eletrônicos autoadministrados, por meio do Formulário do *Google*, os quais obtiveram respostas de 591 participantes. Essas abordagens foram adotadas com o intuito de proporcionar uma descrição mais abrangente das percepções dos envolvidos no estudo. Após a obtenção das informações coletadas, foram feitas as codificações nas 4 categorias, realizando a triangulação dos dados coletados para ocorrer convergência.

4.1 TRATAMENTOS DOS RESULTADOS

Inicialmente ocorreu a transcrição das 14 entrevistas, que foram categorizadas e codificadas. Em seguida, os dados foram comparados e posicionados conforme a fundamentação teórica, criando conexões desta pesquisa com a teoria apresentada. Participaram das entrevistas: 02 delegados, 03 escrivães, 02 inspetores, 02 agentes administrativos, 01 estudante universitário, 01 estudante para concurso, 01 policial militar, 01 médico e 01 fonoaudióloga, sendo 6 homens e 8 mulheres, com idades de 25 anos a 58 anos. Foram distribuídos dois formulários totalizando 591 respondentes, o primeiro obteve 231 respostas, direcionado a somente Polícias Civis do Estado do Ceará, com representação de 15 Delegados, 119 Inspectores e 97 Escrivães, com idades variando de 24 anos a 67 anos, com 107 do sexo feminino e 124 masculino. O segundo formulário resultou em 360 respondentes, direcionados aos usuários finais do Boletim de Ocorrência Online, de variados cargos, com idades variando de 18 anos a 72 anos, com 157 do sexo feminino e 203 do sexo masculino.

Para a tabulação foram observadas as categorias 1, 2, 3 e 4, para a Categoria 1: inovação no serviço público, Polícia Civil. Pontos observados: necessidade de inovar no setor público e adoção organizacional da inovação, para esse último, observados os pontos, consoante o modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022). Primeiro ponto, a necessidade de inovação

na Polícia Civil, ocorreu a concordância de 13 dos 14 entrevistados. Apenas o entrevistado 13 não concordou parcialmente, afirmando já terem ocorrido muitas mudanças, atrelando essa evolução a utilização de planilhas no Excel em substituições a livros. Ressalta-se que a demonstração dos entrevistados sobre a necessidade de inovar foi atrelada à visão de desenvolvimento tecnológico, fator apontado por todos os entrevistados. Para as influências do ambiente na adoção organizacional, políticas governamentais, dos 14 entrevistados, 12 afirmaram ocorrer influências políticas na polícia civil, 1 deles pediu para não responder e apenas o entrevistado 07 acredita que não há influência.

Continuando, com relação às redes sociais, de forma geral, as respostas foram convergentes para a concordância da existência e das utilizações dos meios: *Instagram*, *Facebook* e *WhatsApp*. *Site*, jornais, também foram mencionados. O *Instagram* foi apontado por 12 dos entrevistados como o meio mais utilizado de comunicação, apenas um dos entrevistados menciona não existir redes sociais. Observa-se que há insatisfação em relação à comunicação organizacional, o que justifica as respostas nos formulários, quadro 02, na adoção do BEO e de forma geral, o desejo de uma interação maior.

Sobre a relevância da inovação do BEO. Todos os entrevistados destacaram a sua importância de possibilitar o registro de ocorrências sem a necessidade de comparecer na delegacia. No entanto, apesar do reconhecimento do avanço, os entrevistados demonstraram insatisfação com a utilização da ferramenta. As respostas demonstram fragilidade, falta de divulgação e subutilização do BEO, sugerindo que o seu potencial não está sendo totalmente explorado, “Sim é um avanço, apesar da precariedade e da pouca difusão, eu acho um avanço tecnológico o BEO” (Entrevistado 03).

Foi verificada a concordância dos 14 entrevistados para a influência do tamanho organizacional. Segundo os policiais e usuários finais, a quantidade de delegacias é significativa, o que causa um impacto negativo para a adoção, “São muitas delegacias, o Ceará é muito grande, o que influencia muito na adoção de uma inovação” (Entrevistado 01). Ao examinar o fator de complexidade, foi constatado que ele decorre do fator tamanho do órgão.

Sobre a influência direta dos superiores, acerca do fator liderança, para a adoção organizacional, somente 1 entrevistado, policial civil, informou a existência. “Não, só relataram da necessidade de fazer os boletins, *feedback*, nunca perguntaram [...], sim, meu superior influenciou ao uso” (Entrevistado 05). Para o fator compatibilidade, os 14 entrevistados concordam que é compatível com a inovação para adoção organizacional do BEO.

O resultado para compatibilidade ocorreu com ressalvas, uma vez que houve uma deficiência em outros fatores, como o analfabetismo no interior do estado. Em relação à postura estratégica organizacional, 10 dos 14 entrevistados concordaram em não ser comum a ocorrência de inovações na Polícia Civil. A inexistência de uma postura estratégica foi apontada por 12 dos 14 entrevistados, 02 dos entrevistados responderam desconhecer uma estratégia ou planejamento em relação à adoção de inovações. Observa-se que, em relação aos 4 entrevistados que afirmaram ser comum a ocorrência de inovações na Polícia, atrelam essa mudança a política e a mudança de gestão “sim, quando políticas públicas mudam, são implementadas inovações, sim.” (Entrevistado 10).

Foi verificada a posição dos entrevistados em relação às resistências na adoção organizacional, todos concordaram em acreditar na ocorrência das resistências na inovação no setor. Sobre a observabilidade e testabilidade na adoção organizacional das inovações, nenhum dos entrevistados apontou ter conhecimento, “não existe, mais de 32 anos de polícia, esse teste nunca existiu. Eu não conheço. Observabilidade? “risos”. Quando já lança algo novo, temos que aprender na marra essas inovações. Quando lançam alguma coisa, você aprende na marra” (Entrevistado 06). “Eu desconheço. Com tantos anos de Polícia Civil, até hoje nunca vi implantar qualquer protótipo de sistema na Polícia Civil” (Entrevistado 03). Para finalizar, foi

verificada a baixa incerteza para a adoção organizacional, fator favorecido em decorrência de uma inovação incremental.

Categoria 2: inovação no registro de BEO em decorrência da COVID-19. Para a tabulação: pontos referentes à inovação decorrente da pandemia. Em relação ao conhecimento da ferramenta BEO, dos 7 policiais entrevistados, 3 afirmaram ter conhecido o BEO durante a pandemia; entre os policiais que já tinham conhecimento da ferramenta, afirmaram que a divulgação ocorreu devido à COVID-19. Nenhum dos profissionais soube informar que o BEO foi criado no ano de 2004, demonstrando desconhecimento. Dos 7 usuários finais, apenas um informou ter conhecimento prévio, antes da pandemia. Para aprofundar o entendimento sobre a influência da COVID-19 no BEO, todos os 14 participantes concordaram que a COVID-19 está relacionada ao BEO.

Dentre os policiais entrevistados, todos concordaram com a influência direta na aglomeração da delegacia. Em relação aos riscos de contaminação pela COVID-19, 5 dos 7 policiais entrevistados afirmaram que o risco continuou.

Categoria 3: adoção da inovação no BEO no olhar dos Policiais Civis, foi observado para tabulação: adoção da inovação pelos Policiais Civis, adoção intraorganizacional.

A respeito dos facilitadores organizacionais e *marketing* interno, treinamentos, 5 entrevistados, dos 7, afirmaram que não há treinamentos quando ocorrem inovações, “Não, existe. É na prática, né? É jogado o sistema e as pessoas se adequem” (Entrevistado 03). Somente dois entrevistados afirmaram existir treinamentos, porém com observações: “Pode até ocorrer em pequena escala, naquelas delegacias especializadas, nos setores de gestão, mas em grande, se tem uma inovação no Sistema, que é o sistema que toda a polícia usa, não existe nem treinamento” (Entrevistado 04). Em relação ao treinamento para a produção do BEO, todos os entrevistados disseram não ter recebido treinamento. “Não recebi o treinamento. Apreendi sozinha, indo lá, pesquisando, vendo como é que. Nenhum treinamento, zero, na polícia ficamos sabendo das inovações nos Jornais, juntamente com a população” (Entrevistado 01).

Sobre os facilitadores organizacionais, *marketing* interno, persuasão social e suportes da organização para adoção do BEO, todos os entrevistados informaram a não existência, “Nunca ouvi falar em suportes.” (Entrevistado 06). Apenas o Entrevistado 05 informou a existência de suporte organizacional, mas não com relação ao BEO, “Existe o suporte organizacional parcialmente, mas não existe para o BEO ou para outras inovações, não existe, existe para e-mail institucional, por exemplo. Os outros fatores não tenho conhecimento” (Entrevistado 05).

Para adequação da inovação aos valores/necessidades dos policiais, ambiente propício à inovação e *feedback* na implementação, dos 7 entrevistados, 4 afirmaram que ocorreu influência no cotidiano de suas atividades, 2 informaram que a influência foi parcial e 1 que não influenciou, pois na sua região o BEO nunca foi utilizado. Em relação ao *feedback*, os profissionais informaram nunca terem sido indagados sobre a utilização ou melhorias no BEO, ou em qualquer outra inovação.

Quanto às características pessoais, experiências e predisposição pessoal para inovar, todos os entrevistados concordaram com a influência. Sobre a influência na permanência no emprego, estabilidade, 06 dos 07 entrevistados afirmaram não influenciar positivamente, “quando o funcionário tem a sua estabilidade funcional, então para ele tanto faz ele adotar ou não aquela inovação” (Entrevistado 01). Apenas um entrevistado afirma existir uma relação positiva entre a estabilidade funcional e adoção de inovação. Sobre o uso social e em pares, foi atrelado a existência de uma mídia eficaz, onde dos 7 entrevistados, 5 afirmaram ser reduzido o uso social e em pares em decorrência da pouca divulgação e 2 afirmaram não existir, “Não existe divulgação, uso social, o que tem é um link na página do *site* da Polícia Civil, mas não tem divulgação” (Entrevistado 03). Como relação aos malefícios e benefícios do BEO foram apontados como principais benefícios: a praticidade e a comodidade. Os entrevistados identificaram os benefícios com facilidade, “Os benefícios é que a própria população pode

fazer. Digital e não, malefício: que difícil, é a dificuldade de manusear a ferramenta.” (Entrevistado 07). Sobre as dificuldades de utilização do BEO pela população, foram apontados: analfabetismo digital, falta de mídia, treinamentos, dificuldades de manuseio da ferramenta e burocracia, como fatores principais.

Para avaliar a satisfação dos policiais com essa ferramenta, dentre os 7 entrevistados, 5 manifestaram satisfação. Eles destacaram a redução da demanda de serviço, o que permite um atendimento mais célere à população. Por outro lado, 2 entrevistados expressaram insatisfação com o BEO. Eles apontaram dificuldades técnicas e a necessidade de treinamento mais aprofundado para o uso adequado da ferramenta pela população. Quatro profissionais informaram que o BEO continua sendo utilizado em seus locais de trabalho, “Há sim uma demanda muito boa da população” (Entrevistado 05), 3 entrevistados informaram que não, “Não estão mais sendo usados. Não há o eletrônico na delegacia. A gente orienta o pessoal, mas a pessoa insiste em querer fazer na delegacia e acaba fazendo [...]” (Entrevistado 06).

Categoria 4: adoção da inovação no BEO do ponto de vista dos usuários finais. Observando os autores: Fialkowski; Kistmann, 2018; Ferreira *et al.*, 2014; Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016; Kotler, 2000; Diniz, 2011; Cavalcante *et al.*, 2017 e Barbosa e De Carvalho, 2022). Para tabulação: adoção da inovação pelos usuários, prisma do cliente externo, sendo verificados os pontos de qualidade de serviço ofertado, qualidade de vida, satisfação do cliente, *feedback*, facilidade de uso por meio dos suportes e predisposições pessoais.

Para a adoção das inovações, foi indagado se as predisposições pessoais influenciam na sua utilização. Todos os entrevistados afirmaram acreditar nessa relação de forma direta. “As características influenciam querer ou não querer utilizar a mudança, influência porque tem muita gente que é travada as mudanças” (Entrevistado 14). O fator idade e escolaridade foi acrescido como ponto influenciador à adoção de inovação pelo cliente final, “Eu Acredito que sim. Acredito até que a idade e a escolaridade, a pessoa quanto mais velha ela tende a não querer mais. Eu acredito que sim” (Entrevistado 09).

Sobre facilidades de uso oferecidas pelos suportes (treinamentos, orientações e redes sociais), todos os entrevistados informaram não terem recebido treinamentos ou suportes. Para melhor perspectiva, foi realizada perguntado: Como ficou sabendo da existência do BEO (Redes Sociais, Delegacia, Amigos, não conhece). Como repostas dos 360 usuários finais: 51 Redes Sociais, 155 Delegacia, 154 Amigos e 0 não conhece. Em relação ao fator *feedback*, todos os entrevistados informaram que, em nenhum momento, foram questionados sobre suas opiniões ou sugestões, “Não, nunca me perguntaram nada [...]” (Entrevistado 11).

Para o impacto do BEO no cotidiano dos usuários finais, todos concordaram em ser uma opção a mais para o registro de suas ocorrências. Fatores apontados para o uso do BEO, principalmente: a comodidade e o tempo. “Rapidez, agilidade e comodidade” (Entrevistado 08), “Comodidade sem dúvida.” (Entrevistado 09), “Facilidades e tempo” (Entrevistado 11).

O fator da pandemia da COVID-19 também foi apontado pelo entrevistado 08, “Pandemia”. Para a qualidade do serviço ofertado, 5 dos 7 entrevistados informaram pontos de dificuldades na utilização do BEO, principalmente analfabetismo digital, falta de um tutorial e a idade. Sobre a descontinuidade do BEO, os entrevistados 09 e 11 informaram que acreditaram que iria ter fim a ferramenta, “Sim, eu achei que não tinha mais essa ferramenta porque não era divulgado. Até mesmo nas delegacias não tinha essa divulgação” (Entrevistado 11). Os demais entrevistados informaram que nunca tiveram dúvidas da continuidade do BEO, “Não, pois faz parte do avanço tecnológico” (Entrevistado 08). Com relação a existirem pressões para os registros do BEO, ocorreram afirmações de 2 entrevistados, todos os outros entrevistados informaram que não ocorreu nenhuma forma de pressão.

Os quadros 02, 03, 04 e 05 estão divididos em seções que organizam as informações de forma concisa. Eles apresentam os dados, permitindo uma análise aprofundada dos resultados dos dados coletados nas entrevistas e formulários complementares aplicados na categoria 01,

02, 03 e 04, sucessivamente. Essa abordagem multifacetada permite uma compreensão profunda dos resultados e facilita a identificação de padrões.

Quadro 02 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 01).

Código		PC: 7 entrevistados		Total: 14 entrevistados	PC: 231 respondentes		Total: 591 respondentes
		Usuário: 7 entrevistados			Usuário: 360 respondentes		
		Entrevistas			Formulários		
		Discordância	Neutros	Concordância	Discordância	Neutros	Concordância
A	Necessidade de Inovação no Serviço Público (Polícia Civil)	0 PC	0	07 PC	0 PC	01 PC	230 PC
		01 Usuário	0	06 Usuários	17 Usuários	48 Usuários	295 Usuários
A	Necessidade de Inovação no Serviço Público (comum a ocorrência de inovações na Polícia Civil)	06 PC	0	01 PC	-	-	-
		04 Usuários	0	03 Usuários	180 Usuários	79 Usuários	101 Usuários
B	Adoção Organizacional - (Influências do Ambiente (Influência das Políticas Governamentais))	01 PC	0	06 PC	11 PC	10 PC	210 PC
		0	1 Usuários	06 Usuários	18 Usuários	33 Usuários	309 Usuários
C	Adoção Organizacional (Existência de Rede Social)	0	0	07 PC	157 PC	20 PC	54 PC
		01 Usuário	0	06 Usuários	165 Usuários	61 Usuários	134 Usuários
D	Adoção Organizacional - Características do Adotante (Relevância do BEO)	0	0	07 PC	01 PC	06 PC	224 PC
		0	0	07 Usuários	20 Usuários	23 Usuários	317 Usuários
D	Adoção Organizacional - Características do Adotante (influência do tamanho da empresa) e Características percebidas - (Complexibilidade)	0	0	07 PC	-	-	-
		0	0	07 Usuários	-	-	-
D	Adoção Organizacional - Características do Adotante (Existência do fator liderança)	06 PC	0	01 PC	-	-	-
		-	-	-	-	-	-
D	Adoção Organizacional - Características do Adotante, (Existência de postura estratégica)	06 PC	01 PC	0	-	-	-
		06 Usuários	01 Usuário	0	-	-	-
E	Adoção Organizacional - Características percebidas - (Existência de Compatibilidade)	0	0	7PC	-	-	-
		0	0	07 Usuários	-	-	-
E	Adoção Organizacional - Características percebidas - (Existência de Observabilidade e Testabilidade)	07 PC	0	0	206 PC	14 PC	09 PC
		07 Usuários	0	0	-	-	-
E	Adoção Organizacional - Características percebidas - (Existência de incerteza)	04 PC	0	03 PC	124 PC	27 PC	80 PC
		07 Usuários	0	0	-	-	-
F	Resistências na adoção organizacional da inovação (medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estrutura organizacional rígida, ausência de testabilidade e investimento financeiro)	0	0	07 PC	14 PC	06 PC	211 PC
		0	0	07 Usuários	-	-	-

Fonte: Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Quadro 03 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 02).

Código		PC: 7 entrevistados		Total: 14 entrevistados	PC: 231 respondentes		Total: 591 respondentes
		Usuário: 7 entrevistados			Usuário: 360 respondentes		
		Entrevistas			Formulários		
		Discordância	Neutros	Concordância	Discordância	Neutros	Concordância
G	Inovação decorrente à Covid-19 (conhecimento do ano de criação do BEO)	07 PC	0	0	-	-	-
		07 Usuário	0	0	-	-	-
G	Inovação decorrente à Covid-19 (conhecimento do BEO na pandemia)	04 PC	0	03 PC	24 PC	06 PC	201 PC
		01 Usuário	0	06 Usuários	49 Usuários	24 Usuários	287 Usuários
G	Inovação decorrente à Covid-19 (influência da COVID-19 no BEO)	0	0	07 PC	11 PC	08 PC	212 PC
		0	0	07 Usuários	-	-	-
G	Inovação decorrente à Covid-19 (aumento do número de tipificações do BEO)	0	0	0	5 PC	12 PC	214 PC
		0	0	07 PC	15 Usuários	56 Usuários	289 Usuários
G	Inovação decorrente à Covid-19 (redução da aglomeração da delegacia)	0	0	07 PC	53 PC	07 PC	171 PC
		0	0	07 Usuários	61 Usuários	36 Usuários	263 Usuários
G	Inovação decorrente à Covid-19 (redução dos riscos de contaminação da COVID-19)	05 PC	0	02 PC	132 PC	13 PC	86 PC
		-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Quadro 04 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 03).

Código		PC: 7 entrevistados			Total: 07 entrevistados	PC: 231 respondentes			Total: 231 respondentes	
		Entrevistas			Formulários					
		Discordância	Neutros	Concordância	Discordância	Neutros	Concordância			
H	Adoção intraorganizacional - Facilitadores organizacionais e Marketing Interno - Treinamentos de forma geral	05 PC	0 PC	02 PC	205 PC	14 PC	12 PC			
H	Adoção intraorganizacional - Facilitadores organizacionais e Marketing Interno - Treinamentos para o BEO	07 PC	0	0	221 PC	05 PC	05 PC			
I	Existência de Marketing Interno persuasão social e suportes da organização para adoção do BEO	07 PC	0	0	208 PC	12 PC	11 PC			
J	Atendimento as necessidades dos usuários com a adoção do BEO	01 PC	02 PC	04 PC	18 PC	21 PC	192 PC			
K	Existência, de forma geral, de feedback	07 PC	0	0	210 PC	13 PC	08 PC			
K	Existência de feedback na implementação do BEO.	07 PC	0	0	210 PC	11 PC	10 PC			
L	Influências das características pessoais, demográficas, valores pessoais e experiências, predisposição pessoal	0	0	07 PC	13 PC	09 PC	209 PC			
M	Fator que contribui para adoção permanente no emprego	06 PC	0	01 PC	180 PC	16 PC	35 PC			
N	Satisfação com o BEO	02 PC	0	05 PC	07 PC	31 PC	193 PC			
O	O BEO continua sendo utilizado	03 PC	0	04 PC	85 PC	56 PC	90 PC			
P	Malefícios do BEO	Burocracia								
Q	Benefícios do BEO a sociedade	Praticidade e a comodidade				03 PC	02 PC	226 PC		
R	Benefícios do BEO aos PC	Reduzido, um pouco, a demanda de serviço				03 PC	08 PC	220 PC		

Fonte: Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Quadro 05 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 04).

Código		Usuário: 7 entrevistados			Total: 07 entrevistados	Usuário: 360 respondentes			Total: 360 respondentes	
		Entrevistas			Formulários					
		Discordância	Neutros	Concordância	Discordância	Neutros	Concordância			
S	Influências das predisposições pessoais (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais)	0	0	07 Usuários	13 Usuários	45 Usuários	302 Usuários			
T	Existência de suportes (treinamentos, orientações e redes sociais)	7 Usuários	0	0	227 Usuários	46 Usuários	87 Usuários			
U	Existência, de forma geral, de feedback	7 Usuários	0	0	216 Usuários	79 Usuários	65 Usuários			
V	Impacto do BEO no cotidiano	0	0	7 Usuários	30 Usuários	29 Usuários	301 Usuários			
W	Benefícios do BEO	agilidade, tempo e comodidade				20 Usuários	23 Usuários	317 Usuários		
W	Malefício do BEO	Não apontado				294 Usuários	33 Usuários	33 Usuários		
W	BEO trouxeram qualidade de serviço				58 Usuários	66 Usuários	236 Usuários			
W	BEO trouxeram agilidade (economia de tempo)				24 Usuários	26 Usuários	310 Usuários			
X	Descontinuidade do BEO	05 Usuários	0	02 Usuários						
Y	Fatores de dificuldades na utilização do BEO	Analfabetismo digital, falta de um tutorial (treinamentos), acesso à internet e fator idade (idosos)								
Y	Fatores responsáveis pela utilização do BEO	Comodidade e o tempo				49 Usuários	42 Usuários	269 Usuários		
Z	Existem pressões para os registros do BEO	05 Usuários	0	02 Usuários	214 Usuários	45 Usuários	101 Usuários			

Fonte: Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.2.1 Adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil (Adoção Organizacional do BEO) e a necessidade de inovar a partir da COVID-19

Para a Adoção Organizacional, observam-se os resultados obtidos nas categorias 01 e 02. Foram apontados como resultados de pesquisa: alta influência das políticas governamentais, reduzida participação em Rede Sociais, características do adotante e as características

percebidas, figura 03. Os resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção organizacional do BEO: Alta influência do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação, baixa presença de incerteza, alta relevância, vantagens relativas e compatibilidade.

Resultado: positividade para necessidade de inovar no setor, para o conhecimento do BEO após a pandemia, para influência da COVID-19 para adoção do BEO, para aumento das tipificações penais e para redução da aglomeração nas delegacias e negatividade para influência do BEO na redução dos ricos à COVID-19. Foi verificada nesta pesquisa a influência do ambiente, participação em redes sociais, características do adotante e as características percebidas. Positividade para a influência do ambiente (políticas governamentais), compatibilidade e relevância da inovação do BEO, deficiência para participação em Redes Sociais para a adoção do BEO, negatividade para postura estratégica, negatividade incerteza organizacional e fator liderança na adoção organizacional. Ausência dos pontos: testabilidade e observabilidade e positividade para as resistências organizacionais: medo de arriscar, baixa inovabilidade, estrutura organizacional rígida, ausência de testabilidade e baixo investimento financeiro. Resistências negativas encontradas: tamanho organizacional e complexibilidade.

Os fatores reduzidos ou inexistentes apontados que causam interferência na adoção organizacional, porém não são fatores determinantes, foram: pouca participação em rede sociais, características do adotante (ausência de estratégia, negatividade para liderança e grande tamanho organizacional) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, ausência de testabilidade e observabilidade). Fatores de resistência: medo de arriscar, baixa inovabilidade, compatibilidade e média complexibilidade, estruturação rígida e tamanho grande organizacional, ausência da testabilidade, ausência de liderança e ausência de estratégia.

A deficiência nas redes sociais foi superada pela relevância da inovação e compatibilidade, porém a importância da sua utilização para a adoção do BEO é notada em todas as falas dos entrevistados, sendo um ponto a ser melhorado. O mesmo fator, é relacionado ao fator tamanho organizacional, que por sua vez, foi relacionado ao fator da complexidade na adoção. Consoante os entrevistados, as redes sociais poderiam reduzir as desvantagens com o tamanho e a complexidade na adoção do BEO, ampliando a adoção intraorganizacional e do usuário final, reduzindo as barreiras impostas pelo tamanho e pela complexidade das empresas.

Com relação aos fatores de resistências, fatores deficientes ou ausentes foram superados em decorrência da alta influências das políticas governamentais, pouco patrocínio à inovação, baixa presença de incerteza, alta relevância e vantagens relativas. A figura 03 apresenta a adaptação do modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) em relação às evidências encontradas nesta pesquisa.

Figura 03 – Adoção Organizacional: Adaptado do Modelo Proposto às Evidências da Pesquisa.



Fonte: Elaboração própria com base no modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) e nas evidências da pesquisa de campo.

Fatores alterados: Rede Social: interconectividade (participação em Rede Sociais); passou a ser rede social (participação em rede reduzido); características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade ou postura estratégica, liderança e patrocínio à inovação, tamanho), ficaram (estrutura organizacional rígida, baixa inovatividade, baixo

patrocínio à inovação (baixo custo) e tamanho (grande tamanho organizacional) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas), passou a ser (compatibilidade, complexibilidade, baixa incerteza, alta relevância e alta vantagem relativa).

Os fatores propostos por esses autores e não confirmados ou alterados nesta pesquisa foram retirados, ou editados na figura 03, entretanto, não significa a sua irrelevância, por exemplo, a participação na rede social, todos os entrevistados informaram a sua deficiência e a sua importância caso fosse aprimorada, tal fator reduziria a desigualdade na adoção intraorganizacional do BEO e do usuário final, em decorrência da diferença presente no Estado, o que, com outros fatores reduzidos ou inexistentes (ausência de estratégia, ausência de liderança e ausência das características percebidas de testabilidade e observabilidade), explica o BEO não ser utilizado em algumas delegacias.

Com base nos aspectos explanados, apresentam-se as proposições relacionadas às categorias 01 e 02 analisadas: proposição 01: a inovação incremental no BEO foi impulsionada pela pandemia da COVID-19. Proposição 02: o BEO reduziu a aglomeração nas delegacias, porém não reduziu os riscos da contaminação dos policiais com a COVID-19. Proposição 03: os fatores de resistência, ausentes ou insuficientes na adoção organizacional do BEO, foram superados pela alta influência do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância e vantagens relativas.

4.2.2 Adoção Intraorganizacional do BEO (cliente interno)

Para esse subtópico contempla-se a categoria 03, relacionando a adoção dos policiais civis, adoção intraorganizacional. Foram verificados os pontos da adoção intraorganizacional conforme o modelo adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p.77).

Resultados: positividade para adequação da inovação aos valores/necessidades; ausência do fator ambiente propício à inovação, treinamento e *feedback* na implementação do BEO; ausência para persuasão social, *marketing interno* e suportes organizacionais; positividade para as características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais); negatividade para o fator permanência no emprego para adoção do BEO; positividade para os fatores predisposição pessoal para inovar e a aceitação da utilização do BEO; negatividade para uso social e em pares para a adoção do BEO e positividade para a satisfação com o BEO.

Para a adoção intraorganizacional do BEO, ocorreu a positividade para adequação da inovação aos valores e necessidades dos usuários internos, ausência de ambiente propício à inovação, ausência de *feedback* na implementação do BEO, ausência de treinamentos, ausência para persuasão social e *marketing interno* com relação ao BEO, ausência para o suporte organizacional, positividade para as características pessoais, negatividade para o fator de permanência no emprego, negatividade para uso social e em pares para a adoção do BEO.

Os resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção intraorganizacional: adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos e características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais) e predisposição pessoal para inovar.

Os fatores reduzidos ou inexistentes, apontados pelos entrevistados, para a adoção intraorganizacional: deficiência no ambiente propício à inovação, *feedback* na implementação, ausência de treinamentos, ausência persuasão social e suportes da organização, permanência no emprego (estabilidade + idade) e uso social.

As resistências para a Adoção intraorganizacional do BEO foram: ausência da preparação do ambiente à inovação, ausência de treinamentos, ausência suportes organizacionais, ausência de *feedback* na implementação, ausência de uso social, ausência de persuasão social (*marketing interno*) e estabilidade funcional atrelada ao fator idade (quanto mais velhos, mais acentuada a resistência). Com relação à resistência do fator estabilidade

funcional (atrelada ao fator idade - quanto mais velhos, mais acentuada a resistência), foi possível observar a sua ruptura em decorrência das características pessoais.

A figura 04 mostra a adaptação do modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) às evidências desta pesquisa.

Figura 04 – Adoção Intraorganizacional: Adaptado do Modelo Proposto às Evidências da Pesquisa.



Fonte: Elaboração própria com base no modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) e nas evidências da pesquisa de campo.

Alterações dos pontos: facilitadores organizacionais e *marketing* interno (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação, *feedback* da implementação, treinamentos, persuasão social e suportes da organização), passou a ser: facilitadores organizacionais (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos), para as características pessoais (demográficas, permanência no emprego, experiências, valores pessoais), foi alterado: permanência no emprego (estabilidade + idade), e o uso social passou a ser um fator reduzido.

Os fatores propostos por esses autores, Barbosa e De Carvalho (2022), e não confirmados ou alterados nesta pesquisa, foram retirados, ou editados na figura 04, não significando que são irrelevantes, apenas não foram constatados no presente estudo de caso.

Com base nos aspectos explanados no estudo de caso, apresentam-se as proposições relacionadas a categoria 3: proposição 04 (a positividade na adequação da inovação aos valores e necessidades do usuário interno, a positividade nas características pessoais juntamente com a predisposição pessoal para inovar, são fatores fundamentais para a adoção intraorganizacional no setor de segurança pública). Proposição 05: a estabilidade, permanência no emprego, é uma resistência para adoção da inovação, acentuada quando atrelada à idade, servidores mais velhos, que pode ser rompida em decorrência das características pessoais (demográficas, valores, experiências) e predisposições pessoais para inovar.

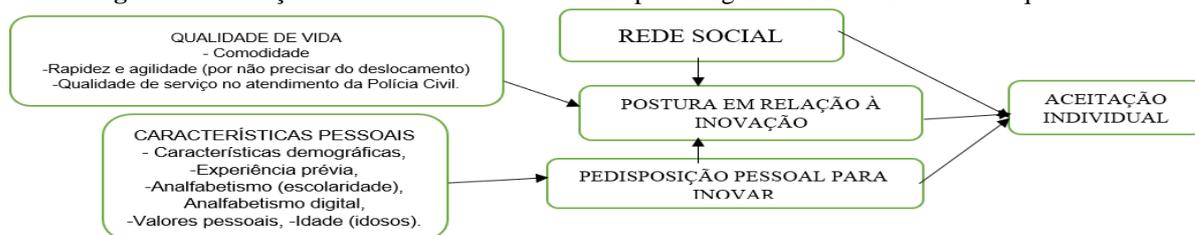
4.2.3 Adoção do cliente externo do BEO

Neste subtópico, analisa-se a categoria 04, para a aceitação e adoção dos usuários finais do BEO, foram observados os pontos para tabulação: adoção da inovação pelos usuários, o prisma do cliente final, verificando os pontos: qualidade de serviço ofertado, qualidade de vida, satisfação do cliente, *feedback*, facilidade de uso por meio dos suportes (treinamentos, orientações ou redes sociais) e predisposições pessoais.

Resultados: negatividade para a qualidade de serviço ofertado e para pressões para utilizações do BEO, ausência de *feedback* e suportes, positividade para o fator qualidade de vida, satisfação e para as predisposições pessoais para aceitação do BEO e negatividade.

Para a adoção dos usuários finais, ocorreu a positividade para: qualidade de vida, satisfação do cliente e predisposições pessoais (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais). Negatividade para: qualidade de serviço ofertado e pressões para utilizações do BEO (conforme a região do Estado). Ausência dos fatores: *feedback* e suportes (treinamentos, orientações ou redes sociais).

Figura – 05 Adoção do usuário final: Modelo Proposto segundo as Evidências da Pesquisa.



Fonte: Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Os dados indicam que a maioria dos usuários finais adotou o sistema. Para a adoção dos usuários finais, figura 05: qualidade de vida (comodidade, rapidez e agilidade por não ser necessário deslocamento físico e proporcionou qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil) e as predisposições pessoais do usuário final (características pessoais) e rede sociais.

Fatores determinantes da adoção: qualidade de vida (comodidade, rapidez e agilidade por não ser necessário deslocamento físico e proporcionou qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil) e as predisposições pessoais do usuário (características pessoais).

Fatores de resistência: analfabetismo (escolaridade), analfabetismo digital, ausência dos facilitadores organizacionais (suportes organizacionais e treinamentos), deficiência nas redes sociais, dificuldade das pessoas carentes, dificuldade de acesso à *internet* e fator idade (idosos).

A ausência de facilitadores organizacionais foi marcante nas entrevistas para os usuários finais, quando atrelado à deficiência nas redes sociais de comunicações, ausência de suportes organizacionais e correlacionado com os relatos dos policiais civis entrevistados, justifica-se o motivo de não ocorrer uma adesão homogênea e em maior escala do BEO no Estado do Ceará.

Proposições relacionadas com a categoria 04: proposição 06 (adoção e satisfação dos usuários do BEO decorrem da positividade dos fatores: positividade do BEO para a qualidade de vida e predisposições pessoais do usuário final). Proposição 07: Os fatores ausentes, negativos e de resistências foram superados pela positividade do BEO para a qualidade de vida e predisposições pessoais do usuário final.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi realizada na segurança pública, Polícia Civil cearense, com o objetivo principal: descrever os fatores determinantes da adoção da inovação incremental no serviço público do BEO no Estado do Ceará. Por meio do estudo de caso, com natureza qualitativa, justificada com a busca por demonstrar a relação entre inovação incremental no processo de serviço público, adoção organizacional, intraorganizacional e a adoção dos cidadãos cearenses.

Como resultado de estudo, são apresentados os fatores determinantes da adoção organizacional do BEO: altas influências do ambiente, pouco patrocínio à inovação, baixa presença de incerteza, alta relevância, vantagens relativas e compatibilidade. Para a adoção intraorganizacional do BEO: adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos e características pessoais e predisposição pessoal para inovar. Para a adoção dos usuários finais: qualidade de vida e as predisposições pessoais.

Apesar do êxito na adoção do BEO, foram evidenciados fatores que influenciaram negativamente na adoção da ferramenta. Na adoção organizacional, destaca-se a baixa participação em redes sociais, tamanho organizacional, complexibilidade, ausência de estratégia, ausência de liderança, ausência de testabilidade e da observabilidade. Para a adoção intraorganizacional, foram observadas deficiências no ambiente de inovação, falta de *feedback* na implementação, ausência de treinamentos, persuasão social e suporte organizacional, além de fatores relacionados à permanência no emprego (estabilidade e idade) e ao uso social. Na adoção pelo usuário final, foram identificados analfabetismo (escolar e digital), ausência de suporte organizacional e treinamentos, deficiências nas redes sociais, dificuldades enfrentadas

por pessoas carentes, dificuldade de acesso à internet e fator idade (idosos).

No processo de adoção do BEO, observa-se que os fatores que influenciaram positivamente ou negativamente este processo estão, na grande maioria, contemplados nos modelos propostos por Barbosa e De Carvalho (2022). Todavia, alguns pontos divergentes dos propostos por esses autores foram evidenciados, o que resultou na adequação dos modelos propostos às evidências desta pesquisa. Os modelos podem ser visualizados nas figuras 03 e 04. Destaca-se o modelo do usuário final, criado conforme os resultados das entrevistas e formulários, com base nos fatores determinantes para a adoção do cliente final (qualidade de vida e as predisposições pessoais do usuário, características pessoais). O referido modelo pode ser visto na figura 05.

Os resultados apresentam 3 modelos e 7 proposições, evidenciando fatores determinantes para a adoção do BEO, podendo auxiliar, na prática, outras instituições públicas da segurança na implementação de suas inovações, observando pontos importantes que não estiveram presentes na adoção do BEO, e assim, melhorando a eficácia na adoção organizacional, intraorganizacional e dos usuários finais. Para a teoria, esses resultados contribuem significativamente para o avanço do conhecimento nessa área e fornecem *insights* valiosos para acadêmicos e profissionais interessados no tema da segurança pública e inovação.

Como sugestão de trabalhos futuros, recomenda-se a realização de pesquisas similares, observam-se as respostas dos entrevistados, inovação no procedimento do plantão virtual e a replicação do estudo em outro Estado.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, J.; DE CARVALHO, P. Determinantes da adoção de inovação no setor público: estudo de caso na Susep. **Revista do Serviço Público**, v. 73, n. 1, p. 55-85, 2022.
- BLOCH, C. **Medindo a inovação pública nos países nórdicos: Manual de manual. O Centro Dinamarquês de Estudos em Pesquisa e Política de Pesquisa (CFA)**, 2011. Disponível em: <<http://www.nordicinnovation.org/Publications/measuring-public-innovation-in-the-nordic-countries-mepin/>> Acesso em 11 de janeiro de 2023.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 11 de dezembro de 2022.
- CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; SEVERO, W. Inovação na gestão pública Federal: 20 anos do prêmio inovação. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 9., 2016, Brasília. Anais... Brasília: Consad, 2016.
- CAVALCANTE, Pedro et al. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. 2017.
- CEARÁ TRANSPARENTE, 2023. Disponível em: <<https://ceartransparente.ce.gov.br/?locale=pt-BR/>>. Acesso em 10 de janeiro de 2024.
- CEARÁ GOVERNO DO ESTADO, 2022. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/decretos-do-governo-do-ceara-com-aco-es-contra-o-coronavirus/>> Acesso em 11 de maio de 2022.
- CEARÁ GOVERNO DO ESTADO, 2022. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/2021/03/01/policia-civil-do-ceara-orienta-que-populacao-registre-boletins-de-ocorrencia-via-delegacia-eletronica/>>. Acesso em 01 de janeiro de 2023.
- DELEGACIA ELETRÔNICA, 2024. Disponível em: <https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp> Acesso em 22 de fevereiro de 2024.
- DINIZ, J. L. P. (2011), "**A integração do Modelo Kano com o balanced scorecard com ênfase na satisfação dos clientes internos e externos**", Dissertação de Mestrado, Santa Maria, RS, Brasil. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/8175>> Acessada em 08 de fevereiro de 2024.
- DOE, Diário Oficial do Estado, 2020. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/wp->

content/uploads/2020/04/DECRETO-N%C2%BA33.510-de-16-de-mar%C3%A7o-de-2020.pdf. Acessada em 01 de maio de 2022.

DOE, Diário Oficial do Estado, 2020. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/DECRETO-N%C2%B033.512-de-17-de-mar%C3%A7o-de-2020.pdf>.> Acessada em 01 de maio de 2022.

FERREIRA, V. et al. Inovação em serviços de saúde no Brasil: análise dos casos premiados no Concurso de Inovação na Administração Pública Federal. **Revista de Administração Pública**, v. 48, p. 1207-1227, 2014.

FIALKOWSKI, VALKIRIA P., KISTMANN, VIRGÍNIA B.; Gestão de design e inovação incremental guiada pelo significado. **Estudos em design**, v. 26, n. 2, 2018.

FRAMBACH, R. T.; SCHILLEWAERT, N. **Adoção da inovação organizacional: a multi-level framework of determinants and opportunities for future research**. Journal of Business Research, v. 55, n. 2, p. 163-176, 2002.

G1, Jornal digital Globo Ceará, 20 de maio de 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2020/05/20/policias-civil-e-militar-do-ceara-somam-2-mil-agent--4Axes-afastados-por-covid-19.ghtml>>. Acessada em 01 de dezembro de 2022.

G1, Jornal digital Globo Ceará, 10 de abril de 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2020/04/10/numero-de-registros-de-boletins-eletronicos-de-ocorrencia-por-roubo-no-ceara-aumentam-123percent-em-marco.ghtml>>. Acessada em 01 de outubro de 2023.

IBGE, 2021. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ce.html>> Acessada em 01 de maio de 2022.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LEI Nº 10973, DE 2004, Disponível em: <planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.973.htm#:~:text=Art.,218%20e%20219%20> Acessada em 01 de dezembro de 2022.

LEI Nº 16710, DE 2018, Disponível em: <<https://bela.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/orcamento-financas-e-tributacao/item/6514-lei-n-16-710-de-21-12-18-republicado-no-d-o-de-27-12-18>> Acessada em 01 de maio de 2022.

LESSA, S., Artigo: O que é segurança pública? **Portal Amazônia**. 5 de junho de 2021.

Disponível em: <<https://portalamazonia.com/seguranca-publica-e-cidadania/artigo-o-que-e-seguranca-publica-1>> Acessada em 01 de junho de 2023.

LIMA; CAMILO, **Da responsabilidade civil do estado por sua omissão quanto a efetivação do direito à segurança pública**, Pública direito, 2013. Disponível em:

<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=a1ada9947e0d683b>> Acessada em 01 de junho de 2023.

PCCE, **Secretaria da Segurança Pública e defesa Social, 2023**. Disponível em:<<https://www.policiacivil.ce.gov.br/>> Acesso em 01 de janeiro de 2024.

OPAS, Organização Pan-Americana da Saúde, 2022. Disponível em:<<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>> Acesso em 05 de maio de 2022.

ROGERS, Everett M. **Difusão de Inovações**. 4ª ed., Nova York: The Free Press, 1995.

TORNATZKY, L. G.; FLEISCHER, M. **Os Processos de Tecnologia Inovação**. Lexington.: Lexington Books, 1990.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

WISDOM, Jennifer P. et al. Adoção da inovação: uma revisão de teorias e construtos. **Administração e Política em Saúde Mental e Pesquisa em Serviços de Saúde Mental**, v. 480-502, 2014.