

**Informação na pandemia: ações inovadoras no
âmbito do Sistema Penitenciário Paulista**

***Information in the pandemic: innovative actions
within the scope of the São Paulo State Penitentiary
System***

***Información en la pandemia: acciones innovadoras
em el ámbito del Sistema Penitenciario Paulista***

**Denise ANDRADE¹
Eliane da SILVA²
Luana Maia WOIDA³
Marta Lígia Pomim VALENTIM⁴**

Correspondência

Autor para correspondência. Denise Andrade
Endereço completo. Rua América nº 17, Palmital, Marília/SP,
CEP 17.510-415
E-mail: denise.mestre@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3804-6146>



Submetido em: 10/09/2020
Aceito em: 21/12/2020
Publicado em: 31/12/2020

¹ Mestre em Administração – Universidade Federal de Rondônia

² Doutora em Ciência da Informação – Universidade Estadual de Londrina

³ Doutora em Ciência da Informação – Faculdade de Tecnologia de Garça

⁴ Doutora em Ciência da Comunicação – Universidade Estadual Paulista

RESUMO

Apresenta-se as estratégias e ações adotadas pela Secretaria de Administração Penitenciária para conter a proliferação do COVID-19 no sistema carcerário do Estado de São Paulo. A informação e a comunicação para a população por meio das mídias foram fundamentais para o enfrentamento da pandemia. Esforços foram realizados para o fortalecimento da vigilância e da assistência à saúde. Novas demandas surgiram no âmbito da gestão pública, revelando a necessidade de inovação no setor penitenciário, destacando-se nesse contexto as tecnologias de informação e comunicação uma das principais ferramentas. Nesse sentido, este trabalho objetiva analisar as ações implementadas pela Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo, no que tange à visitação/contato entre os reeducandos e seus familiares durante a pandemia no primeiro semestre de 2020, a fim de contribuir para um melhor controle referente ao contágio e propagação do COVID-19. No que se refere aos procedimentos metodológicos, a pesquisa é do tipo descritiva-exploratória, de natureza qualitativa. A coleta de dados enfocou os documentos e informações disponibilizados no Portal da Secretaria de Administração Penitenciária. Além disso, foram realizados testes no sistema "Conexão Familiar". Como resultado evidenciou-se a eficiência das ações implementadas, visando o controle do contato com os reeducandos, em relação a "Mensagem via formulário" e a "Visita virtual".

Palavras-chave: Comunicação. Gestão Pública. Informação. Inovação. Sistema Penitenciário

ABSTRACT

The strategies and actions adopted by the Penitentiary Administration Secretariat to contain the COVID-19 proliferation in the prison system of São Paulo State are presented. Information and communication for the population through the media were essential to face the pandemic. Efforts have been made to strengthen surveillance and health care. New demands have emerged in the scope of public management, revealing the need for innovation in the prison sector, with information and communication technologies standing out in this context, one of the main tools. In this sense, this work aims to analyze the actions implemented by the São Paulo State Penitentiary Administration Department, regarding the visitation/contact between reeducated and their families during the pandemic in the first half of 2020, in order to contribute to better control regarding contagion and spread of COVID-19. Regarding methodological procedures, the research is of the descriptive-exploratory type, of a qualitative nature. Data collection focused on the documents and information made available on the Portal of the Penitentiary Administration Secretariat. In addition, tests were performed on the "Family Connection" system. As a result, the efficiency of the actions implemented were evidenced, aiming to control the contact with the reeducated, in relation to "Message via form" and "Virtual visit".

Keywords: Communication. Information. Innovation. Penitentiary System. Public Management.

RESUMEN

Se presentan las estrategias y acciones adoptadas por la Secretaría de Administración Penitenciaria para contener la proliferación del COVID-19 en el Sistema Penitenciario del Estado de Sao Paulo. La información y la comunicación de la población a través de los medios de comunicación fueron fundamentales para enfrentar la pandemia. Se han realizado esfuerzos para fortalecer la vigilancia y la atención de la salud. Han surgido nuevas demandas en el ámbito de la gestión pública, revelando la necesidad de innovación en el sector penitenciario, con énfasis en las tecnologías de la información y la comunicación en este contexto, una de las principales herramientas. En este sentido, este trabajo tiene como objetivo analizar las acciones implementadas por la Secretaría de Administración Penitenciaria del Estado de São Paulo, en relación con la visita/contacto entre los reeducados y sus familiares durante la pandemia del primer semestre de 2020, para contribuir a un mejor control del contagio y propagación de COVID-19. En cuanto a los procedimientos metodológicos, la investigación es de tipo descriptivo-exploratorio, de carácter cualitativo. La recolección de datos se centró en los documentos y las informaciones disponibles en el Portal de la Secretaría de Administración Penitenciaria. Además, se realizaron pruebas en el sistema "Conexión Familiar". Como resultado, se evidenció la eficiencia de las acciones implementadas, con el objetivo de controlar el contacto con los reeducados con relación al "Mensaje vía Formulario" e "Visita virtual".

Palabras clave: Comunicación. Gestión Pública. Información. Innovación; Sistema Penitenciario.

1 INTRODUÇÃO

Em meados de dezembro de 2019 notícias relacionadas à saúde pública no mundo alertaram a gestão pública brasileira: a COVID-19 inicia o processo de proliferação no mundo. Em março de 2020 as mídias nacional e internacional passaram a trabalhar intensamente no sentido de divulgar medidas adotadas pelos governos federal, estadual e municipal no combate ao novo Coronavírus, contribuindo para a conscientização da população sobre as formas de evitar o contágio.

No que tange ao Sistema Penitenciário Paulista, devido à quantidade de presos e à dificuldade de manter o distanciamento social em virtude da superlotação nos presídios, o sistema prisional suspendeu as visitas aos reeducandos como uma maneira de evitar o contágio, pois os visitantes poderiam levar o vírus ao cárcere durante as visitas e, conseqüentemente, disseminar a COVID-19 na população carcerária.

Nesse novo contexto, qual seja, em relação à visitação de reeducandos, o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Administração Penitenciária (SAP) desenvolveu o projeto “Conexão Familiar” como uma forma de manter o contato dos reeducandos com suas famílias.

O contato/comunicação familiar é um dos fatores relevantes para a ressocialização do reeducando, e a necessidade de mudanças/transformações nos procedimentos administrativos frente à COVID-19 requeria, das autoridades governamentais, ações imediatas para manutenção dos direitos dos reeducandos e seus familiares. Nessa perspectiva, este estudo tem como objetivo analisar as ações inovadoras implementadas pela SAP do Estado de

São Paulo, no que se refere a visitação/contato entre os reeducandos e seus familiares em tempo de pandemia.

Para tanto, definiu-se alguns objetivos específicos: a) verificar junto ao Portal da SAP as orientações sobre comunicação e visitas aos reeducandos no Estado de São Paulo; b) identificar a funcionalidade da comunicação e visitas virtuais durante a pandemia; c) analisar a eficiência das ações inovativas relacionadas ao COVID-19.

Desse modo, o estudo visa contribuir para o aprimoramento de ações inovadoras na gestão pública, por meio da utilização de espaços virtuais proveniente do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

2 INOVAÇÃO

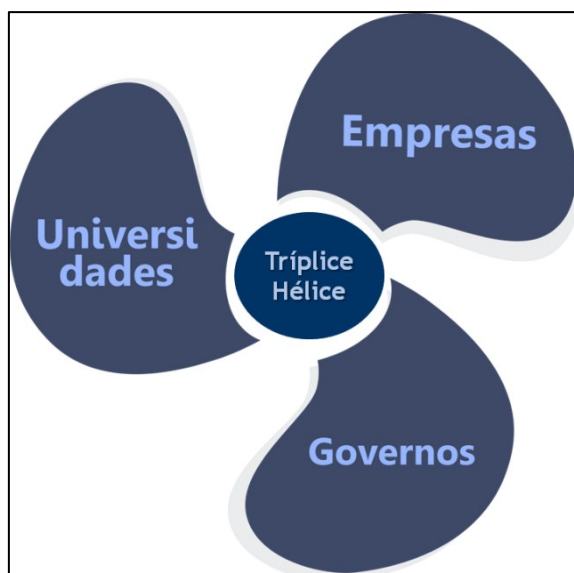
As mudanças nos contextos político, econômico e social podem contribuir para a inovação nas organizações, pois exigem que as organizações atendam as demandas provocadas pelas mudanças. Nesse sentido, a inovação é um diferencial para a obtenção de vantagem competitiva, mas para sua implementação se faz necessário aprofundar estudos sobre os valores, crenças e comportamentos existentes no ambiente organizacional, pois esses elementos impactarão o processo de inovação.

Inovação na concepção de Schumpeter (1988) está associada às organizações e ao mercado, e se completa no momento que ocorre uma transação comercial que envolve uma invenção e, como consequência, a geração de riqueza. No modelo proposto por este autor o processo de inovação compreende três etapas: invenção, inovação e difusão. A invenção corresponde à geração de novas ideias, seguida da inovação que é a materialização das novas ideias

em serviços e/ou produtos, e ao final a difusão dos serviços e produtos.

Complementando o posicionamento de Schumpeter (1988), Etzkowitz e Leydesdorff (1995) destacam as universidades e o governo como atores relevantes no modelo de inovação desenvolvido por eles, denominado Tríplice Hélice (Figura 1). Este modelo é representado por uma espiral composta de três hélices entrelaçadas, por meio da interação de três elementos: a universidade, a indústria e o governo. Baseado no modelo Tríplice Hélice a universidade é a instituição central responsável pela geração de conhecimento e promotora das relações entre o setor produtivo e o governo. A relação entre os setores promove a produção de novos conhecimentos pela universidade, fomenta a inovação tecnológica e incorpora novas funções no desenvolvimento econômico.

Figura 1: Modelo Tríplice Hélice.



Fonte: Elaboração própria baseada em Etzkowitz e Leydesdorff (1995).

A Tríplice Hélice constitui numa referência na análise dos sistemas de inovação por enfatizar as relações entre os atores no

processo de criação de conhecimento e capitalização e tem influenciado a literatura por apresentar as relações entre universidade-indústria-governo e incentivar a dinâmica da inovação (LOMBARDI *et al.*, 2012).

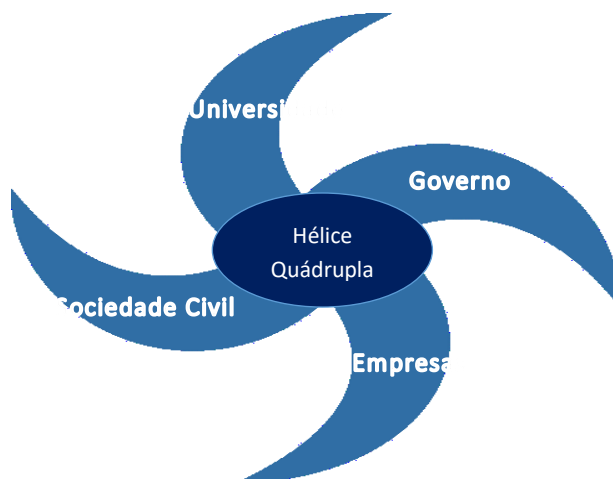
A partir da perspectiva de Etzkowitz & Leydesdorff (1995), Camboim (2013) ressalta que as universidades têm como responsabilidades gerar novos conhecimentos, estreitar os relacionamentos entre governo e empresas, identificar novas lacunas de pesquisa e gerenciar os processos de mudança. Etzkowitz e Zhou (2017) complementam a afirmativa de Camboim (2013) ao reconhecer na Tríplice Hélice a universidade como fonte de empreendedorismo, tecnologia e inovação, produção e disseminação de novo conhecimento sob a forma de ideias e tecnologias, que constitui a transformação da era atual.

Em relação ao papel do governo, Camboim (2013) aponta que cabe ao governo a tarefa de apoiar as mudanças nas estruturas organizacionais e estabelecer as diretrizes para promover o desenvolvimento econômico e social, elaborar planos estratégicos que contemplem a inovação e o conhecimento, proporcionando benefícios para a sociedade.

Lombardi *et al.* (2012) e seus colaboradores complementaram o modelo Hélice Tríplice ao desenvolverem o modelo Hélice Quádrupla (Figura 2), o qual, além da universidade, da indústria e do governo, incluiu a sociedade civil. No modelo proposto é reconhecido o papel da sociedade para a definição das metas e objetivos e percebida sua participação como usuário da inovação (CARAYANNIS; BARTH; CAMPBELL, 2009; NORDBERG, 2015). Nesse contexto, os grupos que compõem a sociedade poderão ser definidos como usuários comuns ou amadores, usuários

profissionais, consumidores, funcionários, residentes, cidadãos, empresas, organizações ou associações da sociedade civil (ARNKIL *et al.*, 2010).

Figura 2: Modelo Quádrupla Hélice.



Fonte: Elaboração própria baseada em Lombardi (2012).

Johannessen, Oslan e Lumpkin (2001) relacionam a inovação à criação de algo novo, bem como afirmam que a inovação pode ocorrer em seis áreas distintas: produtos, serviços, métodos de produção, abertura para novos mercados, fontes de fornecimento e modos de organização.

Dobni (2008) e Çakar e Ertürk (2010) associam a inovação à vantagem competitiva, e afirmam que a inovação requer a avaliação do ambiente ideal para sua realização por meio da identificação dos aspectos culturais envolvidos no processo (DOBNI, 2008). Em relação às pequenas e médias empresas a inovação possibilita a elas alcançarem um alto nível de competitividade nos mercados nacional e internacional (ÇAKAR; ERTURK, 2010).

Terwiesch e Ulrich (2009) ampliaram o conceito de inovação, a definindo como sendo o encontro entre a necessidade e a solução. Para estes autores a inovação pode ser encontrada tanto na solução quanto nas necessidades de resposta, e acrescentam que as

necessidades são o motor da inovação por motivarem as organizações na busca de soluções.

O estudo realizado por Freitas Filho (2013) identificou três elementos fundamentais na geração da inovação: o conhecimento no desenvolvimento de uma nova ideia, que associado à criatividade caracteriza-se como o estopim para a inovação e o empreendedorismo, resultando no perfil necessário para a manutenção da inovação.

Comparando-se os posicionamentos de Schumpeter (1988), Johannessen, Oslan e Lumpkin (2001), Dobni (2008) e Çakar e Ertürk (2010) observa-se a relação do conceito de inovação ao mercado, à obtenção de vantagem competitiva, ou seja, à criação/aperfeiçoamento de processos, produtos ou serviços em atendimento às demandas do mercado e, conseqüentemente, a obtenção de vantagem competitiva.

Etzkowitz e Leydesdorff (1995) inseriram no conceito de inovação a importante participação do governo e das universidades, mas também associaram a inovação às demandas de mercado, ressaltando a participação das universidades na geração de conhecimento para promoção das relações entre governo e mercado.

Contrapondo-se ao ineditismo de Johannessen, Oslan e Lumpkin (2001), Lourenço (2015) destaca a inovação como uma contribuição ao existente, ou seja, os serviços existentes sofrem uma inovação e, dessa maneira, ocorre o crescimento das atividades empresariais por meio das habilidades e criatividade de técnicos administrativos.

Na literatura selecionada e supracitada observa-se a relação da inovação à gestão privada com ênfase no mercado e na obtenção de vantagem competitiva, entretanto na Década de 1980 o termo foi

associado à reforma do Estado com foco em uma gestão eficiente, adotando o paradigma de gestão do setor privado (FARAH, 2006). Nesse sentido, observa-se a relação da inovação às mudanças, transformações, como proposto no modelo de gestão denominado 'Nova Administração Pública' (PAES DE PAULA, 2005).

3 INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

Observando-se o Manual de Oslo (OCDE, 2005), percebe-se que o conhecimento sobre a inovação no setor público é um tanto restrito, ou seja, com enfoque no mercado, na produção, o que indica a necessidade de realização de estudos sobre a inovação neste setor. Devido à relevância do tema, a criação de um documento específico para o setor contribuiria para a eficiência e eficácia na gestão pública.

Klering e Andrade (2006) definem inovação no setor público relacionando o termo ao conceito de mudança/transformação. Para estes autores a inovação requer a transformação radical em virtude da complexidade das políticas e à necessidade de transformações efetivas, as quais se justificam considerando-se os fins estratégico, estrutural, humano, tecnológico, cultural, político e de controle.

Moteiro e Vargas (2009) complementam Klering e Andrade (2006) ao afirmarem que a inovação na gestão pública refere-se a qualquer ação que suplante um estado anterior da ação governamental, seja em uma ação administrativa que envolva a reestruturação/criação de novos métodos e/ou processos de trabalho ou por meio de políticas públicas transformadoras de determinada realidade social.

Zani e Spinelli (2010) ressaltam que a inovação na gestão pública deve focar os caracteres democrático e gerencial, porquanto a ampliação dos espaços de participação na gestão governamental, promovem um ambiente de inovação que obviamente se constitui em espaço ideal para a implantação de práticas inovadoras. Entretanto, complementando o posicionamento de Zani e Spinelli (2010), Brandão (2012) alerta para possíveis barreiras à inovação no setor público, tais como: falta de incentivos, estímulos e apoio à inovação por parte da alta direção, ausência de liderança.

O estudo de Farah (2006) evidencia algumas inovações na gestão pública brasileira, entre elas, destaca a Década de 1930 com a redefinição do papel governamental no denominado 'Estado Novo', o de desenvolvimentista e de articulador da formação de uma identidade nacional; e a Década de 1980 que priorizou a construção de novas instituições e práticas. As inovações ocorridas na Década de 1980 corresponderam às respostas de reivindicações dos movimentos sociais no período de 1970, entre outros, a descentralização financeira e decisória na esfera federal. Em função da crise fiscal na Década de 1980, a reforma enfatizou o empreendedorismo e a eficiência.

Apesar da ênfase na eficiência, o Estado teve que lidar com outra transformação: a resistência existente no contexto da administração pública brasileira em lidar com a inovação, a transformação da maneira de gerir a coisa pública, que até a Década de 1980 era realizada seguindo modelo mecanicista. Nesse contexto, a “[...] cultura afeta [a] inovação porque molda os padrões de lidar com a novidade, iniciativas individuais e ações coletivas e

entendimentos e comportamentos em termos de riscos assim como de oportunidades” (KAASA; VADI, 2010, p.584).

No Brasil, a Lei 13.243/2016 define inovação como

[...] introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho (BRASIL, 2016).

Uma pesquisa realizada por Isidro Filho (2017) evidenciou que as inovações no setor público federal brasileiro ocorrem por busca de melhoria contínua e solução de problemas em processos, serviços e gestão.

Os esforços de inovação implicam a realização de atividades que vão da geração à difusão de ideias orientadas à inovação, sobretudo com destaque para atividades relativas à implementação das inovações nas organizações analisadas. Inovações de melhoria e incrementais são mais frequentes do que inovação radical e ocorrem em processos, serviços públicos e modelos de gestão pública (ISIDRO FILHO, 2017, p.17).

Em seu estudo sobre inovação no setor público no período de 1999 a 2014 Isidro Filho (2017) constatou que as principais barreiras à inovação se concentram na resistência e limitações de recursos humanos, bem como confirmou sua relação à melhoria dos serviços públicos e da gestão organizacional.

Pode-se inferir que o enfrentamento da crise na gestão pública brasileira depende da promoção de um ambiente de inovação, no espaço institucional e das relações entre os poderes para a implantação de práticas inovadoras. A inovação requer mudanças no ambiente organizacional e implica na identificação de crenças, valores e padrões de comportamento que guiam o desempenho organizacional. Em se tratando de um combate à pandemia do COVID-19, essas mudanças visam estabelecer uma nova forma de convívio na sociedade, com a adoção de um comportamento

diferenciado e atenção às informações emitidas por meio dos órgãos de controle do governo brasileiro.

Nessa perspectiva, cabe à administração pública a tarefa de orientar a sociedade no sentido de formular normas e procedimentos a serem adotados para a prevenção na contaminação por COVID-19, tendo em vista que até o momento em que este artigo foi desenvolvido (agosto de 2020) não foi produzida uma vacina ou medicamentos que evitem o contágio.

Nesse contexto, a elaboração e divulgação de políticas públicas que caminhem ao encontro das orientações formuladas e disseminadas pelos órgãos de controle da pandemia, no caso da COVID 19, a Organização Mundial da Saúde (OMS), acontecem em ritmo acelerado e possivelmente demandem por inovações em suas elaboração e implantação.

Dobni (2008) ressaltou a necessidade de infraestrutura adequada e comportamentos positivos para implementar a inovação, e Monteiro (2011) complementa destacando que as práticas e valores adotados pelas organizações irão impactar nas dimensões interna (organização em si) e externa (setores e sociedade). Pode-se inferir que na perspectiva destes autores as atitudes/ações das pessoas que atuam nesses organismos podem influenciar o comportamento inovador da sociedade.

Ressalta-se no estudo de Dutra e Almeida (2018) como elemento de fomento à cultura de inovação, a existência de um ambiente que incentive o debate de ideias e a criação/compartilhamento de conhecimentos, fator que favorece a troca de experiências e a implantação de ações de combate a pandemia, bem como o processo contínuo de inovação.

Nesse sentido, caberia ao governo federal estreitar as relações com outros países afetados pela pandemia para que, juntos, desenvolvessem ações para preservar a população e desenvolver pesquisas científicas que minimizassem o impacto na saúde pública. Essas relações poderiam gerar uma Tríplice Hélice entre os governos, a indústria e a universidade, como exposto por Etzkowitz e Leydesdorff (1995). A universidade seria o centro gerador do conhecimento e promotora dos debates entre o setor produtivo e o governo e juntos (universidade, setor produtivo e governo) implementarem inovações minimizadoras dos impactos da pandemia.

Em contraponto, Brandão (2012, p. 17) destaca que “[...] embora progressos consideráveis tenham sido alcançados na melhoria dos resultados das políticas públicas, a inovação no setor público ainda não pode ser considerada uma atividade rotineira”.

Isidro Filho (2017) afirma que, na gestão pública, são mais frequentes as inovações de melhoria e incrementais. A inovação incremental possui um grau de novidade moderado, pois dá continuidade a algo existente e resulta em ganhos relevantes (GARCIA; CALANTONE, 2002). Para a implementação de inovação é realizado o planejamento de ações, com vista à melhoria das características de um produto, processo, serviço etc. (HUMBLE; JONES, 1989).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As pesquisas científicas se desenvolvem a partir de procedimentos metodológicos que garantam a fidedignidade da coleta e da análise dos dados. Para tanto, é essencial que os

procedimentos estejam alinhados aos objetivos iniciais propostos, cuja natureza, abordagem e procedimentos técnicos utilizados para formulação do estudo propiciem a consistência necessária no que tange ao caráter acadêmico-científico. O Quadro 1 agrupa, de maneira resumida, os principais aspectos metodológicos desta pesquisa.

Quadro 1: Procedimentos metodológicos.

ASPECTOS	DESCRIÇÃO
Abordagem: qualitativa	Objetiva gerar novos conhecimentos e que sejam úteis para o avanço de um determinado campo científico.
Tipo: descritiva-exploratória e documental	A pesquisa descritiva e exploratória observa, identifica, registra e analisa dados e informações de uma determinada realidade. A pesquisa documental analisa documentos de diferentes naturezas de modo a compreender determinados aspectos legais e institucionais inter-relacionados ao objeto pesquisado.
Método: estudo de caso único	"[...] é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos" (YIN, 2010, p.39).
Técnicas: revisão bibliográfica e análise de documentos	Revisão de literatura: levantamento de textos publicados sobre o tema, pesquisado em distintas fontes de informação, envolvendo vários tipos de materiais: artigos científicos, livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos. Análise de documentos: levantamento de documentos governamentais: portarias, resoluções etc.; e documentos institucionais: normativas, instruções etc. Teste: "Conexão Familiar" da SAP do Estado de São Paulo, por meio do encaminhamento de mensagens e de agendamento de visita.

Fonte: Elaboração própria (2020).

Tendo em vista a intenção da pesquisa em buscar maior compreensão sobre o processo de disseminação da informação em relação as ações implementadas pela SAP do Estado de São Paulo, no que tange à visitação/contato entre os reeducandos e seus familiares no período de distanciamento exigido pela pandemia da COVID 19, esta pesquisa é do tipo descritiva-exploratória. Prodanov e Freitas (2013, p. 70) afirmam que a pesquisa descritiva tem a finalidade de apresentar as características de determinado fenômeno

ou população, envolvendo técnicas padronizadas de coleta de dados, entre elas, o teste, utilizado neste estudo.

Para o desenvolvimento desta pesquisa e visando operacionalizar os objetivos propostos, utilizou-se de uma abordagem qualitativa. Segundo Godoy (1995, p. 21) a pesquisa qualitativa “[...] ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes”, de modo que um fenômeno pode ser melhor compreendido, devendo ser analisado em uma perspectiva integrada.

A fim de analisar as ações inovadoras implementadas pela SAP do Estado de São Paulo, no que tange à visita aos presos no período de pandemia, optou-se pelo Estudo de Caso Único caracterizado por Yin (2001) como o estudo minucioso e aprofundado de um ou mais objetos e que pode propiciar novas descobertas de aspectos que não foram previstos inicialmente.

O procedimento de coleta de dados foi precedido por uma revisão bibliográfica, junto a textos publicados sobre o tema são oriundos de distintas fontes de informação, e cujos materiais abrangem artigos científicos, livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos, nas bases BRAPCI, *Open Science*, SCIELO.

A revisão proporcionou selecionar documentos que compuseram a coleta de dados. Em seguida realizou-se uma análise dos documentos que visou identificar documentos governamentais, oriundos do Governo do Estado de São Paulo como, por exemplo, legislação, portarias e resoluções, bem como documentos institucionais da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo como, por exemplo, normativas, instruções etc. Nesse

intuito, pesquisou-se no Portal da Secretaria as normas de procedimentos que abordassem o objeto de estudo “Conexão Familiar”.

No Portal da Secretaria de Administração Penitenciária foram localizadas “Perguntas Frequentes” relacionadas à visita virtual, instruções para envio de mensagens via formulário, vídeo explicativo para o preenchimento do formulário de mensagem, manual explicativo da “Conexão Familiar” e vídeo explicativo para preenchimento do cadastro da visita virtual. A partir da análise dos documentos normativos constantes no Portal foram realizados os testes, por meio do encaminhamento de mensagens, agendamento e realização de visita virtual.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Em virtude do risco iminente de contágio da COVID-19 nos presídios, o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Administração Penitenciária suspendeu as visitas aos presos a partir de abril de 2020 (Resolução SAP-60, de 24/4/2020). Com essa medida a Instituição teve que instituir/modificar o procedimento quanto ao contato dos reeducandos com os seus familiares. Nesse intuito, a partir da implantação do projeto “Conexão Familiar”, o contato dos reeducandos foi reestabelecido em julho de 2020.

As normas estabelecidas no projeto supracitado permitem que o preso receba uma visita virtual por mês, com duração de até cinco minutos e proporcionam o envio de até duas mensagens eletrônicas semanais, com respostas ao emissor na mesma proporção, desde que a pessoa esteja cadastrada no cadastro de visitas do preso. As mensagens eletrônicas devem possuir no máximo 2.000 caracteres,

pois se a mensagem ultrapassar este limite o reeducando receberá a mensagem cortada, ou seja, até os 2.000 caracteres.

Observa-se na iniciativa da SAP do Estado de São Paulo uma ação inovadora para solucionar uma nova necessidade apresentada pela pandemia, conforme entendimento de Terwiesch e Ulrich (2009) que identificaram a inovação a partir da necessidade de novas respostas e/ou soluções, motivando a implantação de novos procedimentos em seus processos de trabalho. A iniciativa da SAP do Governo do Estado de São Paulo representa, de certo modo, a implantação de uma inovação no âmbito do serviço público ao suplantiar uma situação anterior por meio de um ato administrativo que envolveu um novo processo de trabalho (MONTEIRO; VARGAS, 2009).

Trata-se de uma inovação incremental em um processo que, por sua vez, gera melhoria em um serviço prestado pelo serviço público, com grau de novidade moderado e ganhos significativos (ISIDRO FILHO, 2017) para o grupo envolvido (reeducandos e familiares). Contrariando o ineditismo de Johannessen, Oslan e Lumpkin (2001), que relaciona a inovação a algo novo.

No estudo em questão, as normas para a visita 7 o contato por correspondência com os reeducandos já haviam sido definidos antes da pandemia. Com o ambiente que se estabeleceu, ocorreu uma mudança no processo, com a implementação do uso do ambiente virtual para o contato/visitação.

O desenvolvimento de um projeto ou sistema, requer o planejamento de ações com o envolvimento dos colaboradores. Dessa maneira, pode-se inferir que houve a participação dos servidores de distintos departamentos, quais sejam: de tecnologia, de atendimento aos reeducandos e familiares, de serviço social,

entre outros, ação que requer conhecimentos diferenciados no desenvolvimento do projeto “Conexão Familiar”.

Para o acesso é necessário que o visitante acesse o Portal da SAP (<http://www.sap.sp.gov.br>), entre em “Conexão Familiar” e crie uma conta. Para criar a conta é necessário informar os dados pessoais, telefone e *e-mail* para contato. Em seguida pode optar por encaminhar uma mensagem eletrônica ou realizar o agendamento da visita virtual.

No caso de visitas virtuais, as Unidades Prisionais do Estado de São Paulo estipularam o prazo de até 5 (cinco) dias para analisar a solicitação de visita virtual e retornar o e-mail indicado no sistema de agendamento, com data e horário da visita, orientações de participação e indicação do *link* para consulta ao manual de utilização da plataforma TEAMS e vídeo explicativo. A visita virtual é realizada uma vez por mês.

Ao optar por “Mensagem via formulário” é solicitado o preenchimento dos dados pessoais do emissor e do reeducando, a unidade prisional na qual o reeducando está vinculado, o grau de parentesco, a mensagem e o *e-mail* para contato. Realizado o procedimento com o envio da mensagem a resposta do reeducando é encaminhada para o emissor. Nos três testes realizados com a utilização da opção “Mensagem via Formulário” houve resposta do reeducando no prazo de dois dias, contados a partir do envio.

A “Mensagem via formulário” mostrou-se eficiente, uma vez que foram encaminhadas a um reeducando três mensagens eletrônicas em dias alternados. Como resposta o reeducando demonstrou satisfação com o contato familiar, curioso com o estado de sua família, sobre o andamento do processo judicial que o mantém

no sistema carcerário, solicitando a visita virtual por parte dos familiares e agradeceu tudo o que tem sido feito por ele.

No acesso a opção “Visita Virtual”, é informado o número da matrícula do reeducando e ao dar prosseguimento ao pedido surge os dados do visitante para confirmação. Após salvar as informações é possível consultar no próprio sistema o *status* da solicitação: ‘Aguardando Análise’, ‘Analisado’, ‘Agendado’, ‘Negado’.

O teste para a realização da visita virtual se mostrou eficiente. Uma policial acompanhou a realização da visita e orientou na posição da câmera e indicou o início do prazo de cinco minutos. A visita iniciou pontualmente no horário estipulado. Foi possível conversar e visualizar o reeducando após quatro meses sem contato presencial. A visita foi encerrada após os cinco minutos estipulados pela SAP.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como resposta ao COVID-19, o Governo do Estado de São Paulo adotou várias estratégias para evitar a propagação do vírus. Nos meios de comunicação as informações e orientações oferecidas para a população têm ocorrido frequentemente no sentido de reforçar a importância das medidas de prevenção da transmissão do coronavírus. Foram implementadas medidas destinadas à capacitação de recursos humanos que atuam na administração pública no sentido de preservar a vida da população. No sistema carcerário, a suspensão das visitas aos reeducandos foi uma medida necessária à proteção de suas vidas.

Em contrapartida, para manter a ressocialização do reeducando, o contato familiar é fundamental. Nesse sentido, a população carcerária, muitas vezes ocupando um segundo plano na

implementação das políticas públicas, no contexto atual teve seu direito preservado por meio de um projeto do Governo do Estado de São Paulo, que poderia ser um modelo aproveitado nas demais unidades da Federação.

O projeto “Conexão Familiar” evidenciou a importância do contato do reeducando com o mundo exterior neste momento da pandemia, ação que somente foi possível por meio de políticas institucionais voltadas aos direitos dos indivíduos, utilizando as TIC para a efetivação de um serviço virtual de contato entre reeducando e familiares.

Entende-se que a inovação aqui analisada, caracterizada pelo uso de TIC no processo de visita aos reeducandos pode se estender na administração pública brasileira em âmbito federal, para tanto, pesquisas e debates devem ser ampliados e divulgados no sentido de proporcionar maior visibilidade aos grupos menos favorecidos.

Os objetivos deste estudo foram atingidos, pois foram identificadas as normas e procedimentos relacionadas à visita dos reeducandos com o uso das tecnologias de informação e comunicação; por meio de testes foi constatada a funcionalidade da comunicação e visita durante a pandemia e; comprovada a eficácia das ações inovativas da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo na pandemia.

REFERÊNCIAS

ARNKIL, R. *et al.* Exploring Quadruple Helix - Outlining user-oriented innovation models - Final Report on Quadruple Helix Research for the CLIQ project - University of Tampere. Work Research Centre. **Working Papers**, 2010. Disponível em:

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65758/978-951-44-8209-0.pdf?sequence=1>. Acesso em: 27 jul. 2020.

BRANDÃO, S. M. **Indutores e barreiras à inovação em gestão em organizações públicas do governo federal brasileiro**: análise da percepção de dirigentes. 2012. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Brasília (UnB), Brasília, Distrito Federal, 2012.

BRASIL. Lei Complementar Federal nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016. **Diário Oficial da União**, Seção 1, Edição 7, 12/01/2016. p.1.

CARAYANNIS, E. G; BARTH, T. D; CAMPBELL, D. F. J. The Quintuple Helix innovation model: global warming as a challenge and driver for innovation . **Journal of Innovation and Entrepreneurship**. v. 1, n. 2, 2012. Disponível em: <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/2192-5372-1-2>. Acesso em: 27 jul. 2020.

DOBNI, C. B. Measuring innovation culture in organizations: The development of a generalized innovation culture construct using exploratory factor analysis. **European Journal of Innovation Management**, v. 11, n. 4, p. 539-559, Oct. 2008. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14601060810911156/full/pdf?title=measuring-innovation-culture-in-organizations-the-development-of-a-generalized-innovation-culture-construct-using-exploratory-factor-analysis>. Acesso em: 3 abr. 2020.

DUTRA, F. G.; ALMEIDA, F. G. Elementos para estímulo da cultura de inovação: mapeamento das diretrizes adotadas por empresas de destaque brasileiras. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, v. 5, n. 3, p. 96-120, maio/ago. 2018. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/RBGI/article/download/5642/pdf> . Acesso em: 26 jun. 2020.

ETZKOWITZ, H.; LEYDESDORFF, L. The triple helix-university-industry-government relations: A laboratory for knowledge-based economic development. **EASST Review**, v. 14, n. 1, p. 14-19, 1995. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2480085. Acesso em: 15 jun. 2020.

FARAH, M. F. S. Inovação e governo local no Brasil contemporâneo. *In*: JACOBI, P.; PINHO, J. A. (Orgs.). **Inovação no campo da gestão pública local**: novos desafios, novos patamares. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

FREITAS FILHO, F. L. **Gestão da inovação**: teoria e prática para implantação. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

GARCIA, R; CANTALONE, R. A critical look at technological innovation typology and innovativeness terminology: a literature review. **The Journal of Product Management**, v. 19, p. 110-132, 2002. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0737678201001321>. Acesso em: 12 jun. 2020.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acesso em: 15 maio 2020.

HUMBLE, J.; JONES, G. Creating a climate for innovation. **Long Range Planning**, v. 22, n. 4, p. 46-51, 1989. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0024630189900812>. Acesso em: 23 maio 2020.

ISIDRO FILHO, A. Inovação no setor público: evidências da gestão pública federal brasileira no período 1999-2014. *In*: CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; CUNHA, B.; SEVERO, W. (Orgs.). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: IPEA, 2017. 266p. p.165-177. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/171002_inovacao_no_setor_publico.pdf. Acesso em: 23 maio 2020.

JOHANNESSEN, J.; OLSEN, B; LUMPKIN, G.T. Innovation as newness: what is new, how new, and new to whom? **European Journal of Innovation Management**, v. 4, n. 1, p. 20-31, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14601060110365547> . Acesso em: 17 abr. 2020.

KAASA, A.; VADI, M. How does culture contribute to innovation? Evidence from European countries. **Economics of Innovation and**

New Technology, v. 19, p. 583-604, 2008. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/5180582_How_does_culture_contribute_to_innovation_Evidence_from_European_countries/citation/download. Acesso em: 29 maio 2020.

KLERING, L. R.; ANDRADE, J. A. Inovação na gestão pública: compreensão do conceito a partir da teoria e da prática. *In*: JACOBI, P.; PINHO, J. A. (Orgs.). **Inovação no campo da gestão pública local**: novos desafios, novos patamares. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

LOMBARDI, P. *et al.* Modelling the smart city performance. **The European Journal of Social Science Research**. v. 25, n. 2, p 137-149, 2012. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13511610.2012.660325>. Acesso em: 27 jul. 2020.

LOURENÇO, F. M. G. **Inovação de técnicas administrativas para o melhoramento de desempenho das atividades organizacionais**: um estudo feito nas Direções Provinciais do Setor Público no Cuanza Norte. 2015. Dissertação (Mestrado) - Instituto Politécnico do Porto, Porto, Portugal, 2015. Disponível em: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/6353/1/DM_FernandoLoren%2025C3%25A7o_2015.pdf%20. Acesso: 29 abr. 2020.

MONTEIRO, J. G. **Criatividade e inovação**. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MOREIRA, M. F.; VARGAS, E. R. Compras governamentais e inovação em serviços de software. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2009, São Paulo. **Anais** [...] São Paulo, 2009. 15p. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/45/GCT1786.pdf. Acesso em: 19 jun. 2020.

NORDBERG, K. Enabling Regional Growth in Peripheral Non-University Regions-The Impact of a Quadruple Helix Intermediate Organisation. **Journal of the Knowledge Economy**. v. 6, p. 334–356, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/273295686>. Acesso em: 27 jul. 2020.

OCDE. **Manual de Oslo**: Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. Paris: OCDE, 2005.

PAES DE PAULA, A. P. **Por uma nova gestão pública**: limites e potencialidades da experiência contemporânea. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

SÃO PAULO. Resolução SAP-60, de 24 de abril de 2020. **Diário Oficial do Estado de São Paulo**, 24 abril de 2020.

SCHUMPETER, J. A. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

TERWIESCH, C.; ULRICH, K. **Innovations tournaments**: Creating and selecting exceptional opportunities. Boston: Harvard Business Press, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZANI, F. B.; SPINELLI, R. Q. Inovação na gestão pública: eficiência com participação? *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2010, São Paulo. **Anais** [...] São Paulo, 2010. 17p. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/apb139.pdf>. Acesso em: 28 maio 2020.