



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

BRENNNA MIKAELA LIMA COELHO

**INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO PARA O COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA
MULHER: uma Análise do CEAM de Surubim**

Caruaru

2022

BRENNNA MIKAELA LIMA COELHO

**INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO PARA O COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA
MULHER: uma Análise do CEAM de Surubim**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Federal de
Pernambuco, como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Área de concentração: Administração
pública

Orientadora: Sueli Menelau

Caruaru
2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Coelho, Brenna Mikaela Lima.

Inovação no setor público para o combate à violência contra mulher: uma
Análise do CEAM de Surubim / Brenna Mikaela Lima Coelho. - Caruaru,
2022.

64 : il., tab.

Orientador(a): Sueli Menelau

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2022.

Inclui referências, apêndices.

1. Inovação. 2. Políticas públicas. 3. Violência. 4. CEAM. I. Menelau, Sueli.
(Orientação). II. Título.

350 CDD (22.ed.)

BRENNNA MIKAELA LIMA COELHO

**INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO PARA O COMBATE À VIOÊNCIA CONTRA
MULHER: uma Análise do CEAM de Surubim**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Federal de
Pernambuco, como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Aprovado em: 10/11/2022.

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª. Sueli Menelau (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Me. Italo Cavalcante da Silva Soares (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº Me. Francisco Guilherme Lima Macedo (Examinador Externo)
Instituto Superior de Ciências Policiais

A minha avó Auristela (in memoriam), com todo amor e gratidão.

AGRADECIMENTOS

A todo momento e em todo lugar, antes de tudo, agradeço a Deus. Por me proporcionar tantas maravilhas, renovar minhas forças e nunca sair do meu lado.

Agradeço aos meus pais por tudo que fizeram para que me tornasse quem sou hoje e por me apoiarem em minhas escolhas. Sem vocês, nada faria sentido.

A minha irmã, que sempre foi exemplo de dedicação e persistência, que dividiu comigo os melhores e piores momentos.

Ao meu namorado, por todo apoio e incentivo ao longo dessa caminhada e por tornar tudo mais leve.

A minha família, que também faz parte da minha trajetória e por quem sempre serei grata.

Agradeço às minhas amigas Anny e Brenda, por todo encorajamento, compreensão e torcida, comemorando minhas vitórias e compartilhando as tristezas.

A minha orientadora Sueli Menelau, pelo acolhimento, ensinamentos e dedicação. Seu empenho foi fundamental para a conclusão deste trabalho.

Aos amigos do colégio e faculdade que permaneceram, por toda ajuda e por dividirem comigo essa trajetória.

As colaboradoras do CEAM Lucila Medeiros Silva, por tornarem possível a conclusão deste estudo se prontificando em participar e contribuir com seus conhecimentos para coleta de dados.

*“Nós percebemos a importância da nossa voz
quando somos silenciados.”*
Malala Yousafzai

RESUMO

As políticas públicas são ações e programas voltados a responder demandas coletivas. A segurança pública, com destaque para a violência contra as mulheres, representa um dos principais problemas do país e a sensação de insegurança é constante para esse grupo da sociedade. Nesse sentido, este trabalho analisa um projeto que contribui para o enfrentamento deste problema: o Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM). No intuito de buscar analisar os principais *drivers* que influenciam a implementação do CEAM Lucila Medeiros Silva, enquanto uma inovação no setor público, em Surubim. Em relação ao método, foi empregado um estudo de caso único, com corte transversal na perspectiva temporal. Para análise, utilizou-se de uma abordagem qualitativa, decorrente de entrevistas semiestruturadas. Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa se caracteriza por meio de análise bibliográfica e de campo, identificando-se em uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório. Mediante a análise de conteúdo, os principais drivers positivos encontrados foram a interação entre o centro e os órgãos da rede, gerenciamento e compartilhamento do conhecimento, a demanda do município, trabalho em equipe e a prefeita mulher. E os drivers negativos foram a burocracia administrativa, priorização de outros órgãos, descaso dos antigos gestores, dinheiro público e a atuação da polícia. Constatou-se que o objetivo foi alcançado de forma satisfatória, pois o trabalho apresentou os principais *drivers* que interferem nos serviços prestados pelo CEAM para o enfrentamento da violência contra as mulheres.

Palavras-chave: inovação; políticas públicas; violência; CEAM.

ABSTRACT

Public policies are actions and programs aimed at responding to collective demands. Public security, with emphasis on violence against women, represents one of the main problems in the country and the feeling of insecurity is constant for this group of society. In this sense, this work analyzes a project that contributes to facing this problem: the Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM, in english Specialized Center for Assistance to Women). In order to seek to analyze the main drivers that influence the implementation of the CEAM Lucila Medeiros Silva, as an innovation in the public sector, in Surubim. Regarding the method, a single case study was used, with a cross-sectional view in time. For analysis, a qualitative approach was used, resulting from semi-structured interviews. As for the technical procedures, the research is characterized by means of bibliographic and field analysis, identifying itself in a descriptive and exploratory research. Through content analysis, the main positive drivers found were the interaction between the center and the network bodies, management and sharing of knowledge, the demand of the municipality, teamwork and the female mayor. And the negative drivers were administrative bureaucracy, prioritization of other bodies, neglect of former managers, public money and the actions of the police. It was found that the objective was satisfactorily achieved, as the work presented the main drivers that interfere in the services provided by the CEAM to deal with violence against women.

Keywords: innovation; public policy; violence; CEAM.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Localização de Surubim em Pernambuco.....	13
Figura 2 –	Elementos discriminatórios e prejudiciais às mulheres.....	27
Figura 3 –	Atividades grupais dos centros de referência.....	28
Figura 4 –	Modelo conceitual da pesquisa.....	31
Figura 5 –	Organograma do CEAM Lucila Medeiros Silva.....	36
Figura 6 –	Fluxograma de atendimento.....	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	<i>Drivers</i> internos e externos da capacidade de inovação.....	21
Quadro 2 –	Barreiras à inovação.....	23
Quadro 3 –	Critérios e tipos de políticas públicas.....	25
Quadro 4 –	Relação entre perguntas e estrutura da pesquisa.....	33
Quadro 5 –	Perguntas da entrevista.....	34
Quadro 6 –	<i>Drivers</i> positivos e negativos da implementação do CEAM.....	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEAM	Centro Especializado de Atendimento à Mulher
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CECF	Conselho Estadual da Condição Feminina
DEAM	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher
E	Entrevistada
JECRIM	Juizados Especiais Cíveis e Criminais
nº	Número
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PPA	Plano Plurianual de Pernambuco
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco

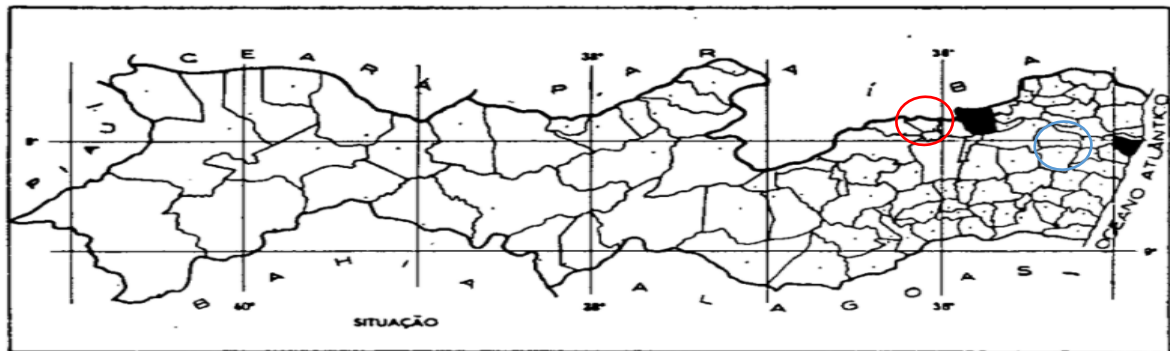
SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	15
1.2	OBJETIVOS.....	16
1.3	JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	17
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	18
2.1	INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO.....	18
2.2	POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA.....	24
2.2.1	Lei nº 11.340/2006.....	26
3	METODOLOGIA.....	30
3.1	TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	30
3.1.1	Modelo e variáveis da pesquisa.....	31
3.2	DESCRIÇÃO DO LÓCUS E DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	31
3.3	INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	32
3.4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	35
3.5	ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DA PESQUISA.....	35
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	36
4.1	CEAM ENQUANTO INOVAÇÃO E POLÍTICA PÚBLICA.....	36
4.2	<i>DRIVERS</i> FACILITADORES E BARREIRAS.....	43
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
	REFERÊNCIAS.....	50
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	62
	APÊNDICE B – AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA.....	64

1 INTRODUÇÃO

O município de Surubim está localizado na Microrregião do Alto Capibaribe, que está inserida na Mesorregião do Agreste de Pernambuco, a 124 km da capital Recife (ANDRADE; LIMA; ALVES; PARENTE, 2020). Segundo o Plano Plurianual de Pernambuco (PPA), a população estimada é de 66 mil pessoas, caracterizando-se como um município de pequeno porte (PERNAMBUCO, 2021). A Figura 1, mostrada a seguir, ilustra a posição da localidade (circulada em vermelho) no estado e em relação a Recife (circulada em azul).

Figura 1 - Localização de Surubim em Pernambuco



Fonte: IBGE (1958).

Surubim é conhecido pelos seus ilustres filhos: o comunicador de rádio e de televisão brasileira, José Abelardo Barbosa de Medeiros, o Chacrinha; e o compositor de frevo de Pernambuco, Lourenço da Fonseca Barbosa, o Capiba (ANDRADE, 2005; MEDEIROS, 2003). O município também é reconhecido como a Capital da Vaquejada, dado os 85 anos de história da prática esportiva no município, possuindo o pioneirismo nacional (GUERRA, 2017).

Ao longo de sua história Surubim se diferenciou em algumas atividades econômicas, tendo como base e ponto forte, até meados dos anos de 1980, a indústria de beneficiamento de algodão, aliada à pecuária e à agricultura de subsistência (ANDRADE *et al.* 2020; MEDEIROS, 2003). Essas atividades impulsionaram a economia do município e geraram empregos à sua população (ANDRADE *et al.* 2020; MEDEIROS, 2003).

Atualmente, no setor terciário destaca-se no comércio de Surubim a feira livre (realizada aos sábados e às quartas-feiras) e o ramo de confecções, que passaram a contribuir significativamente para o movimento da economia local (ANDRADE *et al.*, 2020; MEDEIROS, 2003). Surubim apresenta-se como polo financeiro da

Mesorregião, exercendo seu raio de influência social e econômica direta e indiretamente (ANDRADE; NÓBREGA; SILVA, 2017).

Empiricamente nota-se a expressiva atividade informal em Surubim que contribui para injeção de capital circulante no município, fortalecendo principalmente as atividades do setor de serviços (ANDRADE *et al.*, 2020; CARAVELA, 2021). A administração pública e a indústria aparecem na sequência como atividades econômicas relevantes ao município, impactando nas condições socioeconômicas de sua população (CARAVELA, 2021).

Em Pernambuco, até o mês de outubro de 2022, 30.423 mulheres procuraram as delegacias de Polícia Civil do estado para registrarem boletim de ocorrência devido à violência doméstica e familiar (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2022). Com esse cenário em vista, atualmente Pernambuco conta com 13 Delegacias da Mulher para ajudar a combater a violência contra a mulher (FRAGA, 2022). A sétima delegacia especializada tem sede no município de Surubim, tendo sido inaugurada em maio de 2009 (LAPA, 2020).

Em relação às estatísticas, estudos indicam perfis semelhantes de mulheres em situação de violência, sendo a maior quantidade de casos mulheres negras de baixa escolaridade e em atividade de remuneração menor (SECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE, 2019; VEIGA, 2021). De acordo com a Secretaria de Defesa Social de Pernambuco (2022), em 2021 Surubim apresentou o total de 325 vítimas de violência doméstica e familiar do sexo feminino, o que representa 0,49% de mulheres em relação a população em geral estimada do município.

Em Surubim, a busca por apoio contra a violência se intensificou com a implantação do Centro Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva (CEAM) em junho de 2021. Dada a necessidade de implementação de políticas públicas em prol da mulher, a Lei nº 214/2021 apresenta o CEAM como um serviço designado ao acolhimento e atendimento multiprofissional da mulher em situação de violência (SURUBIM, 2021).

Em Pernambuco, de acordo com a Secretaria da Mulher (2022), existem apenas 28 unidades do CEAM para 185 municípios, sendo sete deles no Agreste Setentrional (que é composto por 19 municípios) e um deles Surubim. Dessa forma, a escassez de unidades do CEAM no estado reforça a importância da iniciativa para o município, proporcionando a interiorização do serviço de identificação e acolhimento precoce às mulheres vítimas de violência.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: além dessa introdução, abordando de modo geral o contexto do estudo, apresenta-se a problemática, os objetivos (geral e específicos) e a justificativa. Segue-se o referencial teórico que discorre sobre questões relacionadas à inovação no setor público e às políticas de segurança pública. Em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos empregados na realização do estudo. Na quarta seção exibe-se os resultados da pesquisa assim como as análises dos dados coletados. E, por fim, a última seção do trabalho traz as considerações finais.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Hill, Jones e Schilling (2014) referem-se à inovação, em linhas gerais, como o ato de criar novos produtos ou processos. Na perspectiva da Administração, a inovação pode ser definida como uma forma diferente de fazer produtos, serviços e processos (NEDER; RABÊLO; HONDA; SOUZA, 2019). Para Froehlich e Konrath (2019), o alinhamento de práticas de inovação com estratégias organizacionais, geralmente, acontece de forma intencional e coordenada para desenvolvê-la.

No setor público, a inovação vem tomando cada vez mais espaço, podendo-se constatar que decisores políticos estão produzindo políticas públicas e serviços públicos inovadores (KLUMB; HOFFMANN, 2016). Emmendoerfer (2019) trata a inovação no setor público como uma ideia nova ou melhorada e sistematizada para o contexto de sua aplicação, com o propósito de solucionar um problema de interesse público. Inovações se relacionam com o desenvolvimento de serviços públicos mais inclusivos e transparentes (KLUMB; HOFFMANN, 2016).

O setor público - visto como incentivador de inovação no setor privado e receptor passivo - tem passado por mudanças, objetivando melhorias na eficiência e na eficácia de seus serviços (CAVALCANTE; CUNHA, 2017; KLUMB; HOFFMANN, 2016). E ainda: a fim de assegurar uma melhor relação com a população, o setor público usa a inovação para ofertar produtos e serviços de fácil acesso e usabilidade (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013).

Destaca-se que existe um conjunto de *drivers* que influencia negativamente a adoção de inovações (ISFER; CAVALCANTE, 2020), como também existem *drivers* facilitadores para que as organizações públicas realizem processos efetivos de

inovação (ISIDRO FILHO, 2017). Os *drivers* explorados nesse trabalho, tratam de variáveis organizacionais e ambientais (NARANJO-GIL, 2009), ou seja, são características que favorecem ou não à inovação.

E enquanto fatores internos influenciadores da inovação apresentam características específicas à realidade de cada organização, consideram-se fatores externos mutáveis aos diferentes contextos (OCDE, 2018; ZIMMERMANN; WIELEWICKI, 2015). Nesse sentido, tanto o campo organizacional quanto as interpretações dos decisores relacionadas à realidade e aos recursos disponíveis são *drivers* condicionantes ou não para se inovar (MUSSI; SPULDARO, 2008). Assim, identificar os *drivers* da inovação é fundamental para compreender seu processo no setor público, como também para formular políticas públicas (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013).

Políticas públicas representam um conjunto de ações coletivas direcionadas à garantia dos direitos sociais, assegurando uma atuação intersetorial de qualidade nos diferentes serviços (MEDEIROS; GUARESCHI, 2009). No final do século XX, diante do contexto de desigualdade e com o fomento da violência, o resultado de políticas públicas e do trabalho das organizações não governamentais se direcionaram aos Direitos Humanos e à Justiça (VIEIRA; PADOIN; OLIVEIRA; PAULA, 2012).

Na ótica de política pública de segurança, o controle do crime e da violência passou a abranger órgãos policiais, agências de políticas sociais e a sociedade civil, ou seja, voltou-se à superação do viés repressivo-penal e prioriza ações preventivas e participação social (SCHABBACH, 2014; SOUZA, 2009). De forma a ampliar o acesso à Justiça e reduzir a impunidade, é preciso a divulgação e disseminação da necessidade de mudança cultural para que aconteça a erradicação da violência contra as mulheres (VIEIRA *et al.*, 2012).

Nessa perspectiva, o presente estudo busca responder a seguinte questão: quais os principais *drivers* que influenciam a implementação do Centro Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva, enquanto uma inovação no setor público, em Surubim?

1.2 OBJETIVOS

Com base na pergunta de pesquisa, se elaborou o seguinte objetivo geral para esse estudo: analisar os principais *drivers* que influenciam a implementação do Centro

Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva, enquanto uma inovação no setor público, em Surubim. De modo a atingir o objetivo geral, serão considerados os seguintes objetivos específicos:

- ✚ representar o CEAM enquanto uma inovação no setor público;
- ✚ discutir os atendimentos do CEAM no enfrentamento à violência contra a mulher em Surubim;
- ✚ identificar os principais facilitadores para a implementação bem-sucedida do CEAM; e
- ✚ determinar as principais barreiras para a implementação bem-sucedida do CEAM.

1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Esse trabalho se justifica empiricamente, pois pode vir a contribuir para o município de Surubim e os circunvizinhos com um conhecimento construído sobre políticas de apoio a mulheres em situação de vulnerabilidade em contextos periféricos. Ademais, políticas públicas voltadas às mulheres vítimas de violência significam uma atividade vital para o desenvolvimento de uma localidade em condições igualitárias (VIEIRA *et al.*, 2012).

Teoricamente, os estudos normalmente são feitos em cidades de grande porte, e o presente foi realizado em uma cidade de pequeno porte, contribuindo assim para um melhor entendimento dos temas da literatura abordada pois abarca um *lócus* não usual. Nesse sentido defende-se que a literatura desempenha papel importante na transferência de informação e conhecimentos sobre determinado tema (BENTO, 2012; FIGUEIREDO, 1990).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta o referencial teórico adotado para a estruturação da pesquisa. Sendo assim, aborda-se o conceito de inovação e como se comporta no setor público. Em sequência é visto sobre as políticas de segurança pública, dando-se destaque para a Lei nº 11.340/2006.

2.1 INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

O processo do desenvolvimento econômico ocorre mediante transformações inicialmente espontâneas, contando com acúmulos de conhecimento e a capacidade em inovar (SANTOS; FAZION; MEROE, 2011; SCHUMPETER, 1988). Schumpeter (1988) trata o processo dinâmico de desenvolvimento advindo da substituição de antigas tecnologias por novas, denominando-o de destruição criativa.

A inovação retira da inércia o sistema econômico, proporcionando vantagem competitiva para as empresas e sendo primordial para a manutenção do mercado ou a conquista de novos (LU; MATUI; GRACIOSO, 2019; SANTOS; FAZION; MEROE, 2011; SCHUMPETER, 1988). Sendo assim, a inovação é força central no dinamismo do sistema capitalista (SCHUMPETER, 1988).

A inovação, presente em diversos contextos, relaciona-se ao que é novo ou ao que foi melhorado, e conecta-se a ciência, a tecnologia e a invenção (LU; MATUI; GRACIOSO, 2019). A mudança tecnológica pode ser entendida através do tripé invenção-inovação-difusão, importante para o crescimento econômico, o desenvolvimento e o bem-estar das nações (FERREIRA; RUFFONI; CARVALHO, 2018; SILVEIRA; NASCIMENTO; CARDOSO, 2020).

A invenção relaciona-se à concepção e à apresentação de um método ou de um produto ainda em forma de protótipo, enquanto a inovação no setor privado significa a aplicação concreta dessa invenção para exploração comercial (SCHUMPETER, 1988; TIGRE, 2008). Na atualidade a inovação e os seus impactos têm início com a identificação de uma necessidade ou de um problema (SILVEIRA; NASCIMENTO; CARDOSO, 2020).

Em seguida tem-se a difusão e o reforço dos aspectos positivos da inovação, para assim ser adotada por seus usuários (SILVEIRA; NASCIMENTO; CARDOSO,

2020). Ressalta-se que para que a dinâmica da inovação cumpra seu papel impulsionador do progresso, precisa, essencialmente, da difusão, pois será a propagação pelo mercado, provocando a economia e as suas transações, que irá efetivar as etapas anteriores (SCHUMPETER, 1912).

A difusão, portanto, concretiza o processo de inovação, uma vez que a inovação não é aceita de maneira uniforme, mas em fases que consistem em: idealização da inovação, geração de ideias, desenvolvimento e experimentação e resultado final (MORAES; CAMPOS; LIMA, 2019; ROGERS, 1962; TIGRE, 2008).

A capacidade de adaptação da inovação, decorrente da aprendizagem adquirida durante o uso, é indispensável para o êxito de sua difusão (FERREIRA; RUFFONI; CARVALHO, 2018; TIGRE, 2008). A possibilidade de adaptação e aperfeiçoamento da inovação aos diferentes contextos nas quais foi inserida (ROSENBERG, 1976), retrata a difusão como uma sucessão de inovações incrementais (SCHUMPETER, 1988). Inovações incrementais representam melhorias nas inovações radicais, sendo estas, por sua vez, mudanças significativas no sistema (FERREIRA; RUFFONI; CARVALHO, 2018; RIBEIRO, 2019; SANTOS; FAZION; MEROE, 2011).

A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) identificava, anteriormente, quatro tipos de inovação: de produto, de processo, de *marketing* e organizacional (OECD, 2018). No Manual de Oslo de 2018 houve a redução a dois tipos principais de inovações: (i) de produtos, representado por um bem ou serviço novo ou melhorado com significativa diferença do anterior; e (ii) em processos de negócios, onde o procedimento apresenta-se novo ou aprimorado para uma ou mais funções de negócios (OECD, 2018).

A seu turno, a capacidade de inovação concebe a integração e o gerenciamento de várias aptidões e múltiplos recursos da organização para estimular, produzir e sustentar inovações com resultados satisfatórios (FUCHS; MIFFLIN; MILLER; WHITNEY, 2000; ISIDRO, 2018; PENG; SCHROEDER; SHAH, 2008). De forma operacional, a organização deve buscar adotar escolhas e uma cultura direcionadas à inovação (SILVA; CIRANI, 2017).

Para Katz (1976) a capacidade de inovação versa sobre o esforço sistemático para obtenção de melhorias na disposição produtiva da organização. E esse esforço influencia e minimiza efeitos negativos de variáveis diversas a partir das habilidades das pessoas (SARDINHA; QUEIROZ ISIDRO; TOÉ; ISIDRO; PRADO; SILVA, 2019).

A capacidade em inovar das organizações se dá através de investimentos que visam atender aos estímulos dos ambientes interno ou externo que são geradores de riscos (COELHO; CAMARA; BRASIL, 2014; SANTOS; BASSO; KIMURA, 2018). Ademais, as organizações precisam ser capazes de inovar possuindo condições endógenas ou exógenas, e não apenas estabelecer a inovação como estratégia (PRAJOGO, 2016).

Os *drivers* são as variáveis que orientam a organização à inovação, facilitando ou dificultando esse processo (LEO; TELLO-GAMARRA, 2020). Dessa forma, considera-se como os fatores direcionadores que são pontos fortes ou fraquezas da organização. A literatura aponta diversos *drivers* internos e externos à organização para avaliar sua capacidade de inovação (Quadro 1):

Quadro 1 - *Drivers* internos e externos da capacidade de inovação

Drivers	Métricas	Autor
Internos	Organização e estruturação do processo de aprendizagem	Calantone, Cavusgil e Zhao (2002)
	Gerenciamento e compartilhamento de conhecimento, medido por condições: individuais (prazer em ajudar os outros, autoeficácia do conhecimento; organizacionais (suporte do alto escalão, recompensas aos funcionários); e tecnológicas (uso de tecnologia da informação)	Lin (2007)
	Aspectos tecnológicos (gestão tecnológica, gestão de pesquisa e desenvolvimento) e aspectos humanos (liderança, gestão de pessoas, gestão do conhecimento, gestão da criatividade)	Prajogo e Ahmed (2006)
	Melhoria contínua difundida na gestão da qualidade total	Perdomo-Ortiz, Gonzáles-Benito e Galende (2006)
	Previsões corporativas, no papel de provocador (instigar a equipe técnica a criar melhores e mais bem sucedidas inovações)	Rohrbeck e Gemünden (2011)
Externos	Associação da organização por: aliança estratégica; fusão e aquisição; e forma mista (aliança estratégica e fusão e aquisição)	Hagedoorn e Duysters (2002)
	Responsabilidade social e sustentabilidade corporativa	Lai e Shyu (2005)
	Previsões corporativas, nos papéis de estrategista (identificar novos modelos de negócio dos concorrentes) e de inicializador (descobrir conceitos de produtos dos concorrentes)	Rohrbeck e Gemünden (2011)
	Fornecedores	Kulangara, Jackson e Prater (2016)
	Ambiente de mercado (clientes, fornecedores e concorrentes), políticas públicas (regulação, tributação e infraestrutura pública) e ambiente social (capacidade de resposta do consumidor à inovação, opinião pública e nível de confiança entre os agentes econômicos)	OCDE (2018)

Fonte: A autora (2022).

Complementando o Quadro 1 ressalta-se que os resultados da inovação não acontecem aleatoriamente ou sem uma estrutura que os viabilize. Então, para conseguir a condição de inovadora a organização deve combinar e gerenciar os *drivers* internos e externos (COUTINHO; HANNES, 2015; CROSSAN; APAYDIN, 2010).

Estudos reconhecem o recurso inovação como uma variável dependente e não como uma mediadora para o desempenho, e a capacidade de inovar é favorável ao desempenho da organização (CROSSAN; APAYDIN, 2010). Torna-se possível o

aumento da capacidade de retorno dos serviços públicos às demandas locais e individuais através da inovação, conseguindo processos de gestão mais eficientes, com formatos preferíveis de resolução de problemas e utilização dos recursos (COSTA; MACHADO, 2021; GOMES; MACHADO, 2018; SANTOS; SANO, 2016).

A inovação presente no setor público busca achar soluções para a população nos serviços de designação do governo (EDQUIST; ZABALA-ITURRIAGAGOITIA, 2012). Com isso em vista, a inovação no setor público é encontrada em programas diversos, instituições, métodos e ou atitudes, onde inovar significa implementar mudanças em realidades existentes ou planejadas (JACOBI; PINHO, 2006).

No setor público a inovação acontece nos processos organizacionais ou ainda, na democratização da gestão pública, dada a participação de atores importantes da sociedade civil (JACOBI; PINHO, 2006). Nesse sentido, aponta-se à inovação para a perspectiva de promoção de equidade e de justiça social, em seu direito ao acesso a serviços públicos e informações (BARACCHINI, 2002).

Assim, a inovação deve gerar valor para a sociedade e aos seus usuários, dada uma transformação positiva e resistente advinda de uma ideia bem sucedida (TONELLI; MOREIRA; MESQUITA; SILVA; VASQUES, 2016). Newman, Raine e Skelcher (2001) e Mulgan e Albury (2003) consideram como inovação no setor público mudanças na área geográfica ou na temática em foco, que tenham sido criadas e implementadas, e não apenas aspiradas.

Para Hartley (2005) as inovações no setor público, sobretudo as radicais e complexas, são multidimensionais, não tratando apenas de bens físicos, devendo serem consideradas as relações e o contexto. Isidro Filho (2017) destaca que em processos, serviços públicos e modelos de gestão pública são mais vistas inovações incrementais do que de inovação radical.

Pode-se dizer que o processo de inovar utiliza-se de ideias e conexões para solucionar necessidades (BALBINO; SILVINO; JOAQUIM; SOUZA; SANTOS, 2020). Ou seja, a organização deve buscar novos arranjos através da administração dos ativadores da inovação e dos esforços para a superação de suas barreiras (PAROLIN; VASCONCELLOS; BORDIGNON, 2006).

Barreiras à inovação são *drivers* individuais e organizacionais que afetam de forma negativa a capacidade de inovar e o desempenho da organização, enquanto facilitadores (ou condicionantes) são *drivers* que afetam positivamente os mesmos elementos (COSTA; MACHADO, 2021; ISIDRO FILHO; GUIMARÃES; PERIN, 2011).

Brandão e Bruno-Faria (2013) apontam restrições legais como barreiras à inovação no setor público e a literatura já aponta algumas outras à inovação, a saber (Quadro 2):

Quadro 2 – Barreiras à inovação

Barreiras	Descrição	Autores
Fatores internos da organização	Resistência à inovação, limitações materiais, tecnológicas, de infraestrutura, de recursos humanos, de prazo, orçamentária e financeira, conflitos de interesse, fragmentação de dados e sistemas e de rotinas e processos, estrutura organizacional verticalizada	Brandão e Bruno-Faria (2013) e Isidro Filho (2017)
Programas sociais	Implementação de programas e políticas que dialoguem com a sociedade e utilizem novas tecnologias e monitoramento, impedindo a ampliação da cidadania	Jacobi e Pinho (2006)
Atributos organizacionais	Ser de origem nacional ou estrangeira do capital, porte, autonomia administrativa, articulação intersetorial e atuação no mercado internacional	Brandão e Bruno-Faria (2013) e Kühl e Cunha (2013)
Atributos da inovação	São as particularidades das inovações desenvolvidas, como produtos ou processos, incrementais ou completamente novas, organizacionais e de <i>marketing</i>	Kühl e Cunha (2013)
Aversão ao risco	Impede uma organização não inovadora a engajar-se em atividades de inovação ou que uma inovadora introduza tipos específicos de inovação	Brandão e Bruno-Faria (2013) e OCDE (2018)
Dilema antigo e atual	Paradigma entre a contínua necessidade de inovação e uma estrutura burocrática arraigada	Pires e Macêdo (2006)

Fonte: A autora (2022).

Os facilitadores da ocorrência de inovação, por sua vez, são indutores que podem estimular a implementação de novas ideias e práticas (SOUZA; BRUNO-FARIA, 2013). Também se associam à alocação das pessoas certas nas funções organizacionais e ao estabelecimento de políticas de recompensa e reconhecimento (TRÍAS DE BES; KOTLER, 2011).

Gomes e Machado (2018) e Isidro Filho (2017) indicam os seguintes condicionantes favoráveis à inovação: trabalho em equipe, legitimação e comprometimento, desenvolvimento de pessoas e competências, comunicação institucional e padronização de dados e processos, assim como disponibilidade de recursos, opinião popular, troca de conhecimentos e experiências.

Alternância política e crise como oportunidade também se tornam facilitadores à criação de um ambiente inovador quando se tem o conhecimento desses fatores e de suas relações (GOMES; MACHADO, 2018; ISIDRO FILHO, 2017). E o papel da

liderança e a capacidade de gestão da organização são facilitadores que favorecem a superação das barreiras à inovação no setor público (SILVA; SCHENATTO; SANTOS, 2021).

2.2 POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA

Diversas definições de políticas públicas voltam-se para os governos, locais onde os interesses, as preferências e as ideias desenvolvem-se (SOUZA, 2006). Em geral, as definições assumem uma perspectiva de maior importância do todo, nas quais indivíduos, instituições, ideologias e interesses são importantes, mesmo com relativa diferença entre esses fatores (SOUZA, 2006).

Easton (1965) definiu política pública como um sistema, ou melhor, uma relação entre formulação, resultados e ambiente, acrescentando o recebimento de *inputs* de partidos, mídia e grupos de interesse, que influenciam seus resultados e efeitos. A formulação de políticas públicas constitui-se na tradução de propósitos eleitorais de governos democráticos em programas e ações para produção de resultados ou mudanças na sociedade (AGUM; RISCADO; MENEZES, 2015; SCHMIDT, 2018; TUDE; FERRO; SANTANA, 2015).

A formulação de políticas públicas necessita de frequente acompanhamento, visto que seu desenho e sua execução passam por transformações que devem ser adequadas às compreensões científicas e sociais (AGUM; RISCADO; MENEZES, 2015). A formulação, implementação e avaliação das políticas públicas por uma rede de atores, por sua vez, constitui uma tentativa de representar a natureza social e política dessas atividades (CALMON; COSTA, 2013).

Além disso, a rede de atores enfatiza o caráter interorganizacional da política pública, não podendo ser compreendida de forma dissociada do seu contexto estratégico e institucional (CALMON; COSTA, 2013). Portanto, as políticas públicas explicitadas são as que orientam ações do Estado e que via de regra envolvem aplicações de recursos públicos (MASTRODI; IFANGER, 2019; TEIXEIRA, 2002).

Diante da carência de recursos, os órgãos públicos são forçados a priorizar algumas demandas e postergar ou secundarizar outras (SCHMIDT, 2018). Importante observar que para que exista uma política pública com características de reforma é necessário que esteja ocorrendo no âmbito social um conflito ou um problema que afete uma coletividade ou a convivência social (XAVIER, 2008).

Para serem consideradas políticas públicas leva-se em conta o destino dos seus resultados ou benefícios e a submissão ao debate público do processo de elaboração das políticas (TEIXEIRA, 2002). Por existir conflitos de interesses e visões entre os atores envolvidos, o debate público e a transparência são importantes, assim como mediações sociais e institucionais com o intuito de se obter consenso e legitimar as políticas públicas (CARVALHO; SILVA, 2011; TEIXEIRA, 2002).

Sendo responsabilidade primordial do Estado, a promoção das políticas públicas visa a realização do bem comum (ZAMBAM; KUJAWA, 2019). Nesse sentido, as políticas públicas aspiram responder as demandas, principalmente de setores vulneráveis, ampliar e efetivar direitos de cidadania e também promover o desenvolvimento econômico e social a partir da geração de emprego e renda (TEIXEIRA, 2002). Com essa mesma visão, Secchi (2020) estabelece que a finalidade de uma política pública é o confronto, a diminuição ou até a resolução do problema público.

Sobre o desempenho de uma política pública, alguns parâmetros são utilizados para definir determinados tipos mediante a descrição de critérios empregados à sua formulação e à sua implementação (Quadro 3):

Quadro 3 – Critérios e tipos de políticas públicas

Critério	Tipo	Descrição
Natureza ou grau de intervenção	Estrutural	Promove interferência em relações estruturais (renda, emprego, propriedade)
	Conjuntural	Ameniza uma situação temporária, imediata
Abrangência dos possíveis beneficiados	Universais	Abarca todos os cidadãos
	Segmentais	Volta-se a um segmento da população
	Fragmentada	Visa grupos sociais dentro de cada segmento
Impactos para os beneficiários	Distributivas	Dissemina benefícios individuais
	Redistributiva	Redistribui recursos entre os grupos sociais
	Regulatória	Define regras e procedimentos que regulem comportamento dos atores
	Constitutiva	Trata dos procedimentos e regras

Fonte: elaborado a partir de Lowi (1972) e Teixeira (2002).

Os tipos apresentados no Quadro 3 podem ainda ser distribuídos, com vistas ao seu entendimento, a partir do conteúdo temático econômico e ou social presente em sua proposta. Assim, quando a política abrange um conjunto de decisões públicas

dirigidas a satisfazer as necessidades sociais e individuais que não podem ser analisadas isoladamente - fora de um contexto internacional e sem considerar sua interdependência com políticas econômicas do capital privado nacional – tem-se políticas públicas econômicas (CLARK, 2008).

Já as políticas públicas com conteúdo temático social promovem ações que determinam o padrão de proteção social, visando a diminuição de desigualdades estruturais (HÖFLING, 2001). Consideram-se políticas de transferência de renda e da previdência social, ações ligadas ao reconhecimento cultural de minorias e políticas de segurança pública, como exemplos (ZAMBELLO, 2016).

A política de segurança pública pode ser definida como os meios para estabelecer programas e estratégias de garantia da segurança individual e coletiva, racionalizando as ferramentas da punição (BENGOCHEA; GUIMARÃES; GOMES; ABREU, 2004; CARVALHO; SILVA, 2011; SAPORI, 2007). Faz-se necessária a efetiva participação social no exercício da democratização do aparelho estatal, no sentido de garantir uma segurança cidadã (CARVALHO; SILVA, 2011).

Destaca-se que segurança pública é um bem comunitário e um direito social que tem um valor geral comum e vital às comunidades (XAVIER, 2008). Assim, verifica-se que a criminalidade e a violência mobilizam a opinião pública, uma vez que são consideradas como um problema social que não se restringe à classe, à raça, ao sexo ou ao estado civil (BEATO FILHO, 1999; VIEIRA *et al.*, 2012).

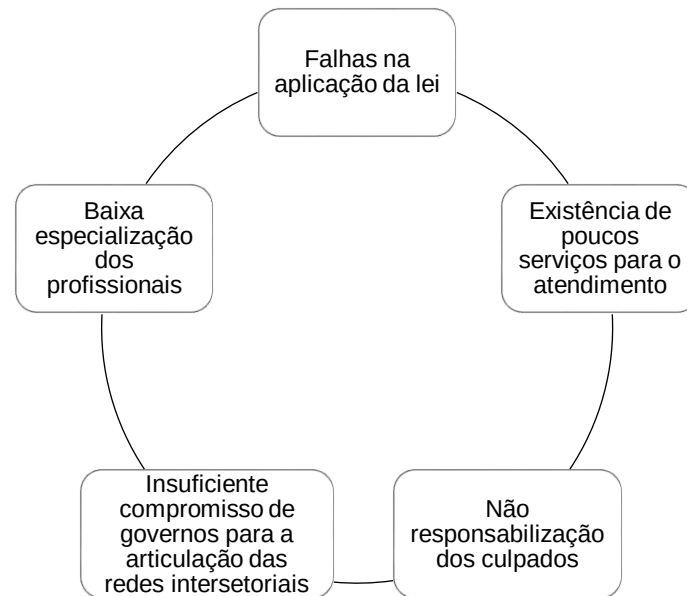
2.2.1 Lei nº 11.340/2006

A aprovação de leis visando combater e controlar a violência criminal é de suma importância no âmbito das políticas de segurança pública (XAVIER, 2008). A Lei nº 11.340 de 2006 - popularmente conhecida como Lei Maria da Penha - representa um marco político pelos direitos das mulheres e o reconhecimento da violência contra as mulheres como um problema de políticas públicas (MENEGHEL; MUELLER; COLLAZIOL; QUADROS, 2013; PASSINATO, 2015; VIEIRA *et al.*, 2012; XAVIER, 2008).

A Lei Maria da Penha busca atuar em prol do atendimento, da proteção de direitos e da prevenção da violência contra as mulheres, devendo ser combatida por meio da tríade prevenção-assistência-repressão. Além do âmbito penal, a Lei conta com a participação do direito cível, da assistência social, saúde, educação, das

políticas de previdência social, do trabalho e emprego (MENEZES *et al.*, 2013; PASSINATO, 2015). Entretanto, encontra-se na aplicação dessa legislação alguns elementos que colaboram à permanência de atendimentos discriminatórios e prejudiciais às mulheres (Figura 2):

Figura 2 – Elementos discriminatórios e prejudiciais às mulheres



Fonte: elaborado a partir de Passinato (2015).

Observa-se ainda, na prática, lacunas quanto à integralidade das medidas de enfrentamento da violência com destaque às ações protetivas e punitivas (SANTOS, 2021). Assim, faz-se necessário ponderar a implementação e as intervenções das políticas projetadas, a exemplo dos propósitos preventivos da Lei menos divulgados e debatidos, mas de significativa importância, pois refletem ações práticas de desconstrução da violência baseada no gênero, além de estimularem iniciativas, individuais e coletivas que priorizam o respeito à dignidade humana e a diversidade (PASSINATO; MACHADO; ÁVILA, 2019; SANTOS, 2021).

O estado de São Paulo foi o pioneiro na criação das delegacias da mulher, primeira experiência de implementação de uma política pública de combate à violência contra as mulheres no Brasil (SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES, 2010; SANTOS, 2010; SOUZA; MAGALHÃES; SABATINE, 2012). São Paulo também deu início ao Conselho Estadual da Condição Feminina (CECF), o qual intencionava uma política de combate à violência voltada à criação de serviços integrados de: assistência social e psicológica; orientação jurídica; atendimento policial capacitado; casa abrigo; e educação (SANTOS, 2005; SOUZA; MAGALHÃES; SABATINE, 2012).

Desde o início foi insistido pelo movimento feminista que houvesse a capacitação de policiais e o acompanhamento da implantação da delegacia da mulher pelo CECF e pelas organizações não-governamentais feministas (SANTOS, 2010; SOUZA; MAGALHÃES; SABATINE, 2012). O argumento se focalizava na falta de institucionalização da capacitação de policiais a partir de uma perspectiva de gênero (SANTOS, 2010; SOUZA; MAGALHÃES; SABATINE, 2012).

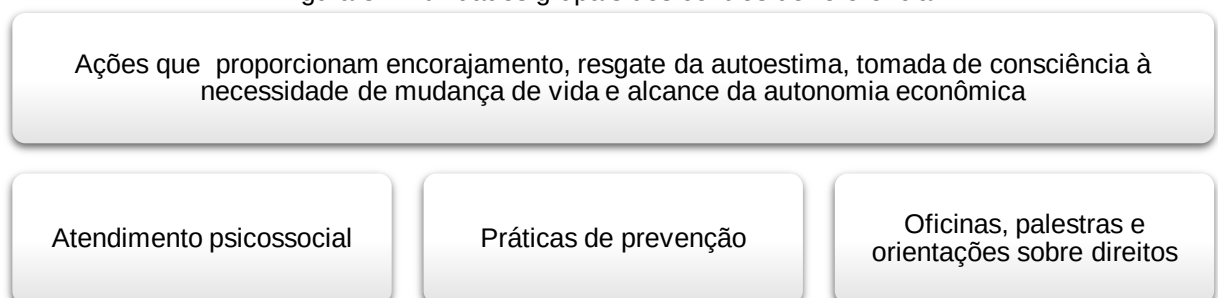
Em 1995 foram criados pela Lei Federal 9.099 os Juizados Especiais Cíveis e Criminais (JECRIM), com o objetivo de informalizar a Justiça e torná-la mais célere e eficiente (SANTOS, 2010). Mesmo tendo acelerado a chegada dos casos à instância jurídica, ao ser enquadrada nesta Lei a violência contra a mulher tornou-se um problema a ser mediado e não mais investigado e julgado, banalizando-se a violência doméstica e ou familiar (SANTOS, 2010; SOUZA; CORTEZ, 2014).

A partir do momento em que a Lei Maria da Penha entrou em vigor foi retirado do JECRIM a competência para julgar os casos de violência contra a mulher, voltando às Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM) a instauração de inquéritos, investigação da denúncia e encaminhamento do pedido de abertura dos processos à Vara Criminal responsável (SOUZA; CORTEZ, 2014).

A Lei busca estabelecer parceria colaborativa entre entidades que ofereçam medidas protetivas de urgência e de obrigações dos agressores com relação à vítima; à atuação do Ministério Público; à assistência judiciária e à equipe de atendimento multidisciplinar (BRASIL, 2006). A Lei trata especificamente da violência doméstica e familiar contra a mulher, onde estão inclusas as violências física, sexual, psicológica, patrimonial e moral.

Os Centros de Referência da Mulher, estruturas essenciais do programa de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, oferecem algumas atividades grupais para as mulheres que buscam este apoio institucional, como (Figura 3):

Figura 3 – Atividades grupais dos centros de referência



Fonte: elaborado a partir de Albuquerque Netto, Moura, Silva, Penna e Pereira (2015) e Conceição e Mora (2020).

Dessa forma nota-se os Centros de Referência, assim como as Delegacias da Mulher, como órgãos indispensáveis para o enfrentamento das situações de violência e a obtenção de apoio (ALBUQUERQUE *et al.*, 2015; CONCEIÇÃO; MORA, 2020).

O resgate da autoestima, a tomada de consciência para a necessidade de mudança de vida e o alcance da autonomia econômica são exemplos dos resultados conseguidos pelas mulheres após a procura por apoio institucional em um Centro de Referência (ALBUQUERQUE *et al.*, 2015).

3 METODOLOGIA

A metodologia científica concerne aos procedimentos sistemáticos e racionais, servindo para orientação tanto da prática como de ideias (GIL, 2008; JACOBSEN; CONTO; SILVÉRIO; GUIMARÃES; SILVA, 2017; RICHARDSON, 2012). Com isso em vista serão apresentados neste capítulo: tipificação da pesquisa, descrição do *locus* e dos sujeitos da pesquisa, instrumento e procedimento de coleta de dados, técnicas empregadas na análise dos dados, além dos aspectos éticos e legais adotados pelo estudo.

3.1 TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA

Para contribuir com o processo de investigação científica há métodos de procedimentos lógicos que podem ser seguidos (GIL, 2008). Portanto, vincula-se a esse estudo o método dedutivo, que por sua vez liga-se à corrente racionalista que parte do geral ao particular usando a lógica para alcançar conclusões formais (GIL, 2008; MARTELLI; OLIVEIRA FILHO; GUILHERME; DOURADO; SAMUDIO, 2020).

A abordagem escolhida foi a qualitativa que propende ao entendimento aprofundado de significados e características contextuais apontadas pelos entrevistados (CRESWELL, 2007; RICHARDSON, 2012). Segundo Günther (2006), Neves (1996) e Zanella (2011), o método qualitativo de pesquisa volta-se ao conhecimento da realidade a partir da concepção e da influência de crenças e valores dos sujeitos participantes.

A perspectiva temporal nesse estudo utilizada foi a de corte transversal, pois os dados foram coletados em um único espaço de tempo (RICHARDSON, 2012). O caráter da pesquisa aqui empregado é descritivo-exploratório, já que se objetivou descrever características e ampliar o conhecimento sobre o fenômeno, contribuindo para descobertas de enfoques e percepções (GIL, 1999; MARTELLI *et al.*, 2020; ZANELLA, 2011).

Quanto às estratégias empregadas, os dois procedimentos foram de pesquisa bibliográfica e de campo. Utilizada neste estudo, a pesquisa bibliográfica se constituiu no primeiro passo para as atividades acadêmicas e voltou-se ao aprimoramento e à atualização do conhecimento através de uma investigação científica de obras já publicadas (ANDRADE, 2010; MARTELLI *et al.*, 2020; SOUSA; OLIVEIRA; ALVES,

2021). A pesquisa de campo também foi usada para se obter informações e conhecimentos através da coleta de dados e registro de variáveis consideradas relevantes, para fins de análise (MARCONI; LAKATOS, 2003).

3.1.1 Modelo e variáveis da pesquisa

O modelo e as variáveis de análise da pesquisa são uma representação gráfica do objetivo de pesquisa, assim como estruturado na Figura 4:

Figura 4 - Modelo conceitual da pesquisa



Fonte: A autora (2022).

O modelo apresentado graficamente na Figura 4 conduziu esta pesquisa e se fundamentou na lógica presente no objetivo geral - analisar os principais *drivers* que influenciam a implementação do Centro Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva, enquanto uma inovação no setor público, em Surubim.

3.2 DESCRIÇÃO DO LÓCUS E DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Para o presente estudo o *lócus* escolhido foi o CEAM de Surubim, dada sua importância na proteção e nos procedimentos humanizados para as mulheres vítimas de violência. O CEAM possui quatro colaboradoras e conta em suas instalações com sala para atendimento psicológico, social e jurídico, brinquedoteca para os filhos das vítimas e espaço de convivência.

Os sujeitos da pesquisa foram as pessoas escolhidas com o propósito de fornecerem as informações necessárias à análise dos resultados que a pesquisadora desejou alcançar (VERGARA, 2005). As entrevistadas foram selecionadas intencionalmente mediante capacidade e relevância para atingir os objetivos do

estudo (CRESWELL, 2007), tendo como escolha as quatro colaboradoras do CEAM e duas pessoas externas, mas que possuem interação profissional com o Centro Lucila Medeiros Silva, que se disponibilizaram. Desse modo totalizou seis entrevistadas.

3.3 INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Segundo Silva, Godoi e Mello (2006), dados qualitativos são imagens de ações e expressões das pessoas. Nesta pesquisa os dados coletados para análise são primários, pois estão em posse dos sujeitos pesquisados (ZANELLA, 2011). O instrumento escolhido para coletá-los foi a entrevista, sendo uma forma de diálogo assimétrico que apresenta uma das partes como fonte de informação e a outra como coleta dos dados (GIL, 2008).

Dada sua flexibilidade a entrevista é tida como uma significativa técnica de investigação em campos variados e é eficiente em relação a diversidade e a quantidade de dados obtidos (GIL, 2008). A entrevista traz também a possibilidade de a entrevistadora esclarecer o significado das perguntas e adaptá-las aos entrevistados (GIL, 2008).

A entrevista foi do tipo semiestruturada composta por um roteiro de perguntas semiestruturadas (APÊNDICE A), buscando alcançar maior profundidade nos dados coletados e nos resultados obtidos (DESLANDES; GOMES; MINAYO, 2009; NUNES; NASCIMENTO; ALENCAR, 2016). Para fins expositivos, decidiu-se pela divisão do roteiro de entrevista em duas partes.

A primeira parte apresenta os preceitos éticos e legais que norteiam a entrevista ao entrevistado, o objetivo e o escopo da pesquisa. A segunda parte foi composta por 11 perguntas condutoras (formuladas pela autora), que buscaram uma melhor compreensão acerca dos temas do estudo. O Quadro 4 apresenta a relação entre o roteiro de entrevista e a estrutura da pesquisa.

Quadro 4 - Relação entre perguntas e estrutura da pesquisa

Objetivo geral: analisar os principais <i>drivers</i> que influenciaram na implementação bem-sucedida do Centro Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva, enquanto uma inovação no setor público, em Surubim.			
Objetivos específicos	Conceito	Constructo	Pergunta
Representar o CEAM enquanto uma inovação no setor público	Inovação – Inovação no setor público	Características da inovação no setor público	1; 2; 3
Identificar os principais facilitadores para a implementação bem-sucedida do CEAM	Inovação – Facilitadores da inovação	Características favoráveis do processo de implementação	4; 5; 6
Determinar as principais barreiras para a implementação bem-sucedida	Inovação – Barreiras da inovação	Características adversas da implementação	7
Discutir os atendimentos do CEAM no enfrentamento à violência contra a mulher e m Surubim	Políticas Públicas de segurança – Violência	Características do processo de atendimento	8; 9; 10; 11

Fonte: A autora (2022).

Para esclarecer o que se buscou em cada pergunta do roteiro foi elaborado o Quadro 5.

Quadro 5 - Perguntas da entrevista

Nº	PERGUNTA	OBJETIVO
1	A senhora acha que o CEAM, para Surubim, é uma ação nova e diferente das demais já realizadas, ou é alguma ação que a cidade já tinha e só melhorou?	Analisar a percepção dos indivíduos sobre o CEAM como uma inovação no setor público
2	Como foi o processo do surgimento da ideia do CEAM até sua implementação?	
3	Por que deve existir uma política pública como o CEAM, voltada para as mulheres?	
4	O que mais contribuiu internamente para a implementação do CEAM? E externamente?	Analisar os <i>drivers</i> positivos
5	Que tipo de investimento é feito no CEAM? Acredita que estes investimentos ajudam a melhorar o CEAM em que sentido? (por exemplo, capital humano, infraestrutura, sistemas...)	
6	Como a troca de conhecimento e experiência entre as colaboradoras do CEAM pode contribuir para o acompanhamento da mulher vítima de violência?	
7	Quais os fatores que dificultaram a implementação do CEAM em Surubim?	Analisar os <i>drivers</i> negativos
8	Como ocorre a inicialização do atendimento à mulher que foi vítima de violência?	Compreender o serviço oferecido pela política pública
9	Como é a interação entre os envolvidos (polícia, delegacia, Ministério Público) no atendimento às vítimas do CEAM? Atrapalha ou ajuda?	
10	Como a senhora acredita que o CEAM pode trazer benefícios na vida das mulheres e ajudar a sua reinserção na sociedade?	
11	Quais os principais resultados conseguidos pelo CEAM desde a sua implementação em Surubim?	

Fonte: A autora (2022).

O processo de coleta, por sua vez, ocorreu simultaneamente com a análise dos dados obtidos, ou seja, foi integrado e interativo conforme indica Zanella (2011). A solicitação de autorização para a entrevista foi enviada à coordenadora do CEAM no dia 28 de setembro de 2022 (Apêndice B). A coleta de dados resultou de respostas daquelas que contam com informações necessárias ao alcance dos objetivos da pesquisa, possibilitando, em seguida, registro e estudo do material (CHIZZOTTI, 2001).

A coleta foi realizada pela própria pesquisadora, em outubro de 2022. As entrevistas ocorreram no CEAM em dois dias, distribuídas em: presencialmente, sendo três no primeiro dia e uma no segundo, dada a disponibilidade das entrevistadas; virtualmente por meio de *WhatsApp*, pois houve dificuldade na

obtenção da resposta, sendo adiada em uma semana. E uma das entrevistas ocorreu externamente ao CEAM Lucila Medeiros Silva, sendo realizada na Delegacia da Mulher de Surubim, presencialmente.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados se deu a partir dos passos propostos por Creswell (2007): organizá-los e prepará-los, transcrevendo-os e codificando-os; em seguida ler os dados e obter um sentido geral das informações; e por fim analisá-los detalhadamente. A técnica de análise escolhida foi a análise narrativa.

A análise narrativa considera o contexto de toda narrativa (FLICK, 2013), voltando-se ao como, porque e o que foi vivenciado pelos sujeitos da pesquisa (GIBBS, 2009). É recomendado que a transcrição das entrevistas seja feita pelo próprio pesquisador (BAUER; GASKELL, 2015).

3.5 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS

A pesquisa realizada considerou aspectos éticos e legais durante a construção do roteiro da entrevista semiestruturada e sua efetivação. Esses aspectos foram valorizados, garantindo o anonimato na identificação das entrevistadas e de suas respostas, preservadas em sigilo.

Os dados obtidos foram usados unicamente para elaboração desse trabalho, utilizando-se da ética para apuração dos mesmos sem ocasionar algum constrangimento para as entrevistadas. Dessa forma, a fim de preservar o sigilo das participantes, a Entrevistada (E) foi classificada independente de ordem da entrevista, sendo nomeada como 'E.1', ..., 'E.6'.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

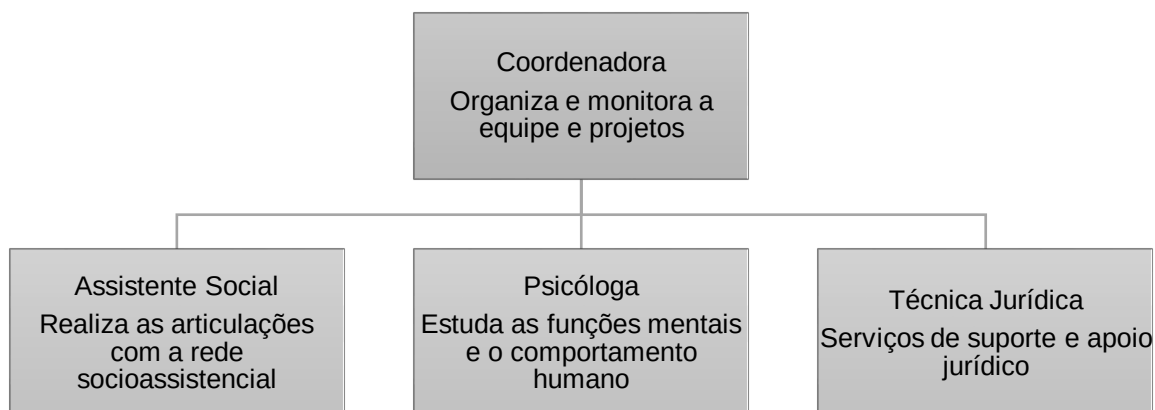
A presente seção apresenta os resultados advindos da coleta de dados, na qual também se fundamentou a análise do estudo.

4.1 CEAM ENQUANTO INOVAÇÃO E POLÍTICA PÚBLICA

Através da Coordenadoria da Mulher de Surubim – órgão vinculado à Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos -, foi criado o CEAM Lucila Medeiros Silva, espaço para servir de proteção, acolhimento e desenvolvimento para a mulher surubinense. Fica localizado na rua Manoel Aureliano Matheus, nº 203, e os serviços ofertados para as mulheres vítimas de violência envolvem atendimento social, orientação psicológica, encaminhamentos jurídicos, oficinas e cursos profissionalizantes.

O CEAM conta com uma equipe técnica especializada formada por três colaboradoras, na qual a psicóloga e a assistente social possuem formação superior completa e a técnica jurídica está com formação em nível superior em andamento. Essa equipe ainda é composta por uma coordenadora especialista em gênero e políticas públicas, também responsável pela parte administrativa (Figura 5), trabalhando de segunda a sexta-feira das 8h às 16h.

Figura 5 – Organograma do CEAM Lucila Medeiros Silva



Fonte: A autora (2022).

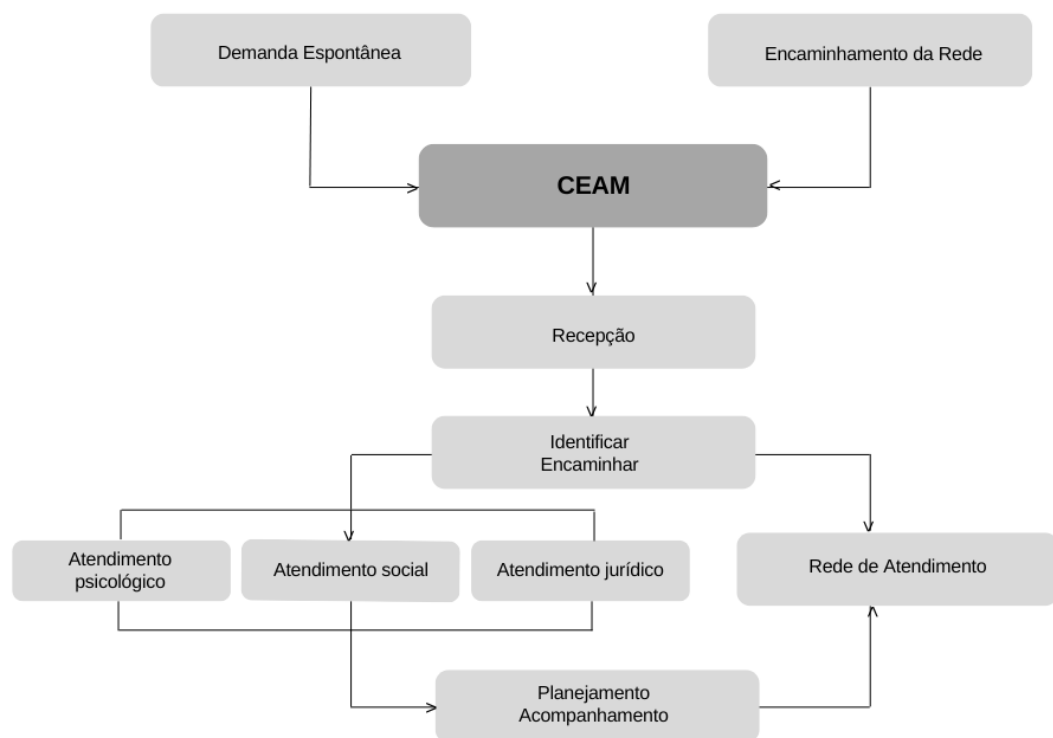
O nome do CEAM de Surubim homenageia a ex-vereadora Lucila Medeiros Silva, símbolo de força, competência e sensibilidade da mulher surubinense. Reeleita

em quatro mandatos consecutivos e também Secretária de Assistência Social, dedicou-se à defesa das classes vulneráveis, em especial, as mulheres (PREFEITURA DE SURUBIM, 2021). A implantação do CEAM, concretizada pela Lei nº 241/2021, contou com o apoio da Delegacia da Mulher de Surubim e parcerias com o Governo do Estado, através de recursos do Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Municipal (FEM) Mulher (GIRO DAS CIDADES, 2021).

A aquisição de uma viatura de Patrulhamento Maria da Penha se deu por uma emenda da deputada Gleide Ângelo; e para a manutenção do CEAM e sua equipe, são utilizados recursos próprios da gestão do município (GIRO DAS CIDADES, 2021). Os serviços prestados pelo CEAM Lucila Medeiros Silva seguem os princípios norteadores estabelecidos pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres do Governo Federal, em 2006, através da Norma Técnica de Uniformização.

O documento determina que o atendimento do CEAM, advindo ou por demanda espontânea ou por encaminhamento de algum serviço ou instituição, deve ser realizado seguindo as fases: acolhimento e informações gerais; orientação, com diagnóstico inicial e encaminhamento; diagnóstico aprofundado e atendimento; e monitoramento do atendimento e seu posterior encerramento (Figura 6).

Figura 6 – Fluxograma de atendimento do CEAM



Fonte: elaborado a partir de Brasil (2006).

O CEAM Lucila Medeiros Silva adiciona à prestação de serviço uma linha telefônica de um aparelho celular que funciona 24h por dia todos os dias da semana. O atendimento das ligações é revezado entre as colaboradoras do CEAM, que além de receber denúncias também é utilizado como meio de desabafo de mulheres em situação de violência. Se houver algum tipo de denúncia através do aparelho, quem estiver com o telefone celular aciona a polícia para ir até o local.

As demandas (espontâneas ou por encaminhamento de alguma instituição) das mulheres vítimas de violência que chegam ao CEAM Lucila Medeiros Silva são supridas mediante o atendimento multidisciplinar. Os casos são relativos, variam de mulher para mulher, por isso, a equipe preza pela escuta da vítima e depois dá prosseguimento aos encaminhamentos necessários.

“Nossa equipe do CEAM preza pelo acolhimento dessa mulher, e se tem uma coisa que é muito admirável e que é imprescindível, isso foi passado pra equipe desde o início, que é a individualidade e subjetividade dessa mulher seja respeitada, é como ela quiser, é como a gente também perceber que é positivo pra ela” [E.2].

Esse atendimento se inicia pela recepção, onde são colhidas algumas informações, por meio de uma ficha de atendimento inicial; em seguida, a vítima é encaminhada para a sala de atendimento. A depender da situação em que a vítima se encontra, é atendida apenas por uma ou todas colaboradoras simultaneamente (técnica jurídica, psicóloga e ou assistente social). Em seguida, são passadas à mulher as informações que cabem a sua situação, como por exemplo os procedimentos de denúncia, ou feito o encaminhamento dessa mulher aos órgãos da rede.

“A mulher que ainda não tenha feito a denúncia, não tenha oficializado, a gente faz esse direcionamento para os órgãos competentes. A Delegacia da Mulher é a que a gente mais encaminha” [E.3].

“Quando ela chega machucada, a gente, antes de escuta, dos procedimentos iniciais, a gente já acompanha ela até o hospital, para que ela seja examinada, faça exame de corpo de delito, tudo isso acompanhada pela equipe da delegacia” [E.1].

“Às vezes ela precisa de um outro serviço, da rede, defensoria, um encaminhamento pra saúde, a gente faz todas essas articulações” [E.3].

Ao implementar mudanças, gerar serviços diferenciados e agregar valor para Surubim - conforme estabelecem Jacobi e Pinho (2006) e Lu, Matui e Gracioso (2019) para uma política -, o CEAM apresenta-se como uma inovação no setor público, consoante com os entrevistados, que afirmam o centro Lucila Medeiros Silva como

uma política pública pioneira. Anteriormente à implementação do CEAM, o município já possuía outros órgãos atuantes, porém de natureza abrangente, como o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) que assistia tanto as mulheres, quanto crianças e idosos em situação de risco.

Portanto, o problema público de violência contra mulher que o CEAM enfrenta era abordado por outros órgãos em Surubim, mas o centro Lucila Medeiros Silva advém para a cidade como uma situação oportuna que viabiliza o capital político dos atores envolvidos (conforme XAVIER, 2008). E.2 explica: “Através do Governo do Estado já havia esse projeto, através do governador Paulo Câmara mesmo, de investir em Centros Especializados de Atendimento à Mulher dentro do estado de Pernambuco”.

Sendo assim, o centro Lucila Medeiros Silva tornou o atendimento à mulher especializado, o que gerou mudanças de procedimentos no processo decisório (JACOBI; PINHO, 2006), conforme as afirmações:

“[...] quem atendia os casos de violência contra a mulher era o CREAS” [E.2].

“Surubim já tinha a Delegacia da Mulher atuante, só que o serviço do CEAM é multidisciplinar, então ele tem uma relação mais direta com a vítima” [E.1].

“Com a implantação do CEAM isso ficou de forma mais pontual e mais intensiva” [E.3].

Com a idealização da inovação após a identificação de um problema tem-se o desenvolvimento e a experimentação, a posterior adoção por parte dos usuários e consequentemente, os resultados (MORAES; CAMPOS; LIMA, 2019; ROGERS, 1962; SILVEIRA; NASCIMENTO; CARDOSO, 2020; TIGRE, 2008). Tal processo relacionado ao CEAM Lucila Medeiros Silva pode ser identificado nas declarações a seguir:

“Então, foi repensado os municípios que estavam com altos índices de violência e dessa forma, com ajuda do governo do Estado, a gente viu a necessidade e implantou esse equipamento em Surubim” [E.2].

“[...] foi de fato o olhar voltado para o combate a esse contexto [...] Então, essa implementação do CEAM só vem contribuindo pra que, de fato, esse trabalho e esse combate venha acontecendo” [E.3].

Essas falas também estão consonantes ao que Xavier coloca (2008) de que uma política pública representa a resolução de conflitos e problemas públicos que estejam afetando uma coletividade. Quanto às modalidades de políticas públicas (segundo LOWI (1972) e TEIXEIRA (2002)), o grau de intervenção da política pública

em estudo é do tipo estrutural, visto que promove interferências em relações estruturais, ou seja, transformar a realidade da mulher vítima de violência e não apenas amenizar a situação.

É também segmental, em virtude de seus benefícios voltarem-se a um segmento da população de Surubim, uma vez que as dificuldades das mulheres existem há muito tempo no Brasil, porém, foi apenas nas últimas décadas que passaram a ser objeto de políticas específicas (SCHIMIDT, 2018). Nesse sentido, como motivos de existir uma política pública como o CEAM, verifica-se a necessidade de abrandar o quadro de violência contra a mulher e garantir seus direitos.

“Quando se tem um órgão que ajuda nessa proteção e que acompanha essas vítimas, ajuda a consolidar ainda mais os direitos delas, a proteção delas” [E.5].

“É importante porque a gente percebe essa necessidade pela insuficiência dos demais serviços. O serviço que é prestado no CEAM não é prestado na Delegacia, não é prestado na Defensoria Pública, e tudo mais” [E.6].

Pode-se dizer ainda que o CEAM Lucila Medeiros Silva se organiza como uma política pública constitutiva, uma vez que o governo em seus diversos níveis regulamenta seu funcionamento. A política pública existe dada a participação de atores envolvidos diretamente com a problemática (JACOBI; PINHO, 2006), ressaltando a natureza política e interorganizacional (CALMON; COSTA, 2013).

Com isso em vista, a parceria entre instituições colabora para atendimentos mais efetivos às mulheres vítimas de violência do CEAM Lucila Medeiros Silva, como oferecer medidas protetivas de urgência geral, de obrigações dos agressores, e com relação à ofendida, como busca a Lei Maria da Penha. Verifica-se essa prerrogativa da literatura na Rede Mulher Surubinense criada pelo CEAM.

Essa rede de enfrentamento à violência contra a mulher é composta por órgãos do direito cível, da assistência social, saúde, educação, das políticas de previdência social, entre outros que serão úteis à mulher, tem sido de grande importância para o êxito do centro Lucila Medeiros Silva.

“Mesmo o CEAM tendo toda essa equipe, não trabalha sozinho, felizmente, porque aí cada um fazendo o seu dá mais certo. Quando as meninas vão levando a usuária, não vou dizer que é dada preferência, mas é dada uma celeridade, “ah, é do CEAM”, eles param e “vamos fazer do CEAM”” [E.2].

“Isso tem, de certa forma, fazendo com que a mulher, de fato, perceba que funciona essa rede e que tem sim, esse âmbito todo de segurança que ela pode contar” [E.3].

"Essa interação é muito importante sim, porque cada órgão faz sua função, de modo que funcione esse sistema de proteção à mulher" [E.5].

"Esses serviços ajudam bastante, porque a gente recebe encaminhamento de lá, a gente encaminha vítimas para esses serviços" [E.6].

O CEAM atua ao lado da mulher em situação vulnerável e cobra as ações dos outros órgãos também da rede, como relatado por E.4: "tem outros órgãos que a gente faz o encaminhamento e depois vai em busca pra ver se o encaminhamento que a gente fez, elas tão satisfeitas com aquilo". Contudo, intercorrências negativas entre os órgãos e existência de lacunas nas ações protetivas e punitivas, corroborando Santos (2021), foram relatadas nas entrevistas.

"Às vezes acontece da própria polícia ter um tratamento agressivo, hostil com essa mulher, de desacreditar do depoimento dela, ou não cumprir com o efetivo de flagrar" [E.1].

"Por muitas vezes, não são todos os profissionais e não são todos, mas eles fazem uma violência institucional tão grande com a mulher, homens e mulheres viu, são profissionais masculinos e femininos" [E.2].

"O que a gente gostaria aqui é que realmente a DEAM fosse nossa parceira completamente, a gente escuta muito em palavras, mas em ações a gente não escuta" [E.2].

Ainda assim, como relatados em Albuquerque *et al.* (2015), são inúmeros os benefícios que o CEAM Lucila Medeiros Silva, desde sua implementação, tem agregado à vida da mulher violentada e à sociedade surubinense como um todo. É oferecido acolhimento e fortalecimento por meio da atenção e importância que é dada a situação, assim como orientação dos direitos dessas mulheres, proporcionando às usuárias do centro uma extensão familiar.

As políticas públicas visam ampliar e efetivar direitos de cidadania (TEIXEIRA, 2002), e o resultado dos serviços prestados pelo CEAM é visto não só nos números, mas também em cada mulher que manifesta sua gratidão às colaboradoras e que consegue construir uma nova realidade.

"Ela encontra um apoio, ela sabe que tá sendo amparada e que vai conseguir se estruturar, psicologicamente, financeiramente. A gente enxerga como ela reaprende a caminhar, ela vê que existe vida além daquele relacionamento, que ela consegue sim, superar tudo que ela vivenciou" [E.1].

"A gente promove o protagonismo, promove o empoderamento, retira da situação da violência, combate e previne em todos os nossos projetos" [E.2].

"Projetos sempre são visando o melhor bem-estar, o desenvolvimento da mulher, pra que ela seja autônoma, pra que ela consiga perceber que ela não precisa escolher tá dentro desse contexto de violência, que ela pode sim ter autonomia, que ela pode sim romper com esse ciclo" [E.3].

“O maior é a confiança e ver que diminuiu os casos de violências, e também a procura, a libertação da mulher, acreditar nela mesma e se amar. A paciente, a usuária, que a gente faz o acompanhamento, o carinho que elas sabem que temos por elas e a confiança que elas têm por nós do CEAM.” [E.4].

“O CEAM incentiva essas vítimas para que elas tenham auto estima renovada, para poder criar coragem de denunciar esse agressor” [E.5].

Dessa forma, o serviço do CEAM Lucila Medeiros Silva proporciona à mulher renovação e transformação psicológica, financeira, emocional, colaborando para a saída da situação de violência e sua autonomia na sociedade. Nesse sentido, destaca-se que segundo a teoria a inovação nos serviços deve trazer benefícios para o usuário, com melhorias e expansão da oferta, de forma que seja percebido o valor que foi gerado (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013; VASCONCELLOS; MARX, 2011).

A segurança pública é um processo otimizado que envolve um conjunto de mecanismos de enfrentamento da violência, visando assegurar a proteção do indivíduo e da coletividade (BENGOCHEA *et al.*, 2004; CARVALHO; SILVA, 2011). Por meio da inovação, as soluções e os resultados voltados ao bem estar da população são conseguidos em maior quantidade.

O CEAM Lucila Medeiros Silva, em seu pouco mais de um ano de atuação, conseguiu realizar atendimento bem sucedido a 85 mulheres de Surubim, em virtude do acompanhamento humanizado e multidisciplinar. Outro resultado positivo foi que no mesmo período fez ações preventivas voltadas a sensibilização da violência contra mulher tendo participado cerca de 3.800 através de reuniões comunitárias.

Além disso, o CEAM também conseguiu formar 66 pessoas através de cursos profissionalizantes que objetivam “[...] o melhor bem-estar, o desenvolvimento da mulher, pra que ela seja autônoma” [E.3]. Mas o mais importante resultado que o CEAM Lucila Medeiros Silva conseguiu alcançar em seu breve funcionamento é o marco de um ano sem feminicídio no município de Surubim.

Portanto, o centro Lucila Medeiros Silva proporcionou à população benfeitorias diretas no combate à violência contra mulher e adicionais através de projetos e parcerias. Ou seja, vê-se uma difusão dos serviços oferecidos pelo CEAM bem-sucedida que é promovida pela aceitação dessa inovação pela sua população de Surubim.

Com isso em vista alinha-se que o valor percebido pode ser entendido como uma avaliação da utilidade de um serviço, conforme colocado por Zeithaml (1988).

Alguns dos resultados e benefícios para Surubim vistos pelas entrevistadas são a maior participação dos órgãos da rede, ações de conscientização para a população e mais denúncias vindas das mulheres.

“[...] fizemos várias ações na cidade, parcerias, fomos às comunidades, fizemos ações no mês da mulher, no agosto lilás, então assim, o que a gente mais trabalha em cima é informação. O judiciário se aproximou mais, fluxo melhor, até no que se diz respeito a denúncia” [E.1].

“[...] não é só um ano sem feminicídio, são mais de oitenta e cinco mulheres que tiveram suas vidas protegidas. A gente enquanto profissional não consegue dimensionar, não, mas eu acredito que muito, muito” [E.2].

“A gente precisa acreditar naquilo que faz, então, acredito muito no trabalho do CEAM. A gente percebe o quanto tem sido positivo para a sociedade, tanto que, a gente ouve relatos de pessoas lá fora, de que foi acolhido pelo CEAM, de que vê o serviço de fato funcionar” [E.3].

Portanto, a partir dos dados apresentados e discutidos, compreende-se o CEAM Lucila Medeiros Silva como uma política pública inovadora que vem sendo próspera em Surubim. Os resultados são encontrados nas mulheres atendidas e nas melhorias dos órgãos da Rede, como relatam as entrevistadas. Confirma-se ainda, as atividades grupais expostas na Figura 5 (ALBUQUERQUE NETTO; MOURA; SILVA; PENNA, PEREIRA, 2015; CONCEIÇÃO; MORA, 2020).

4.2 DRIVERS FACILITADORES E BARREIRAS

Para Surubim o CEAM Lucila Medeiros Silva se apresenta como uma inovação de produto, visto que oferece um serviço melhorado no que se refere ao atendimento à mulher vítima de violência com significativa diferença do anterior (OECD, 2018). A seu turno, é uma inovação classificada como incremental que tem gerado melhorias contínuas, contando com pequenas alterações nas práticas rotineiras (AUDY, 2017; MOREIRA; QUEIROZ, 2007).

Dois projetos implantados pelo CEAM Lucila Medeiros Silva, a fim de discutir as desigualdades entre homens e mulheres, são pioneiros na cidade: o ‘Tempo de Despertar’ [E.1] - voltado ao atendimento psicológico de homens agressores, com o objetivo de diminuir a reincidência da prática da violência – e o ‘Núcleos de Estudos de Gênero’ [E.2] – que põe em evidência o debate de gênero – conforme as falas em sequência:

"Esse atendimento não é feito pelo CEAM nem pela equipe do CEAM, mas é um apoio da Coordenadoria da Mulher, que é quem coordena o CEAM, com um psicólogo aqui da cidade, no que diz respeito ao atendimento desses homens. É voluntário, porque até o próprio psicólogo reconheceu que se impor esse atendimento talvez os homens não, como eu posso dizer, aproveitem tanto o tratamento" [E.1].

"São núcleos que promovem [...] o respeito às mulheres, o porque o homem pode e a mulher não, a questão do local da mulher, o local da mulher é onde ela quiser, então assim, eu acredito demais nessa juventude, nas crianças e nos jovens. A gente conseguiu implantar em umas quatro escolas estaduais aqui de Surubim" [E.2].

Algumas métricas internas podem ser consideradas para avaliar a capacidade de inovação do CEAM, como os aspectos humanos, pela gestão e compartilhamento de conhecimento, no prazer em ajudar os outros (LIN, 2007) e, gestão de pessoas (PRAJOGO; AHMED, 2006). Esse panorama foi identificado e prezado no centro, pois, o incentivo ao capital intelectual e sua integração na organização e entre as colaboradoras, além da aprendizagem e adaptação adquirida durante o tempo (FERREIRA; RUFFONI; CARVALHO, 2018; TIGRE, 2008), promove melhorias no serviço oferecido.

Em relação às métricas externas, a OCDE (2018) apresenta as políticas públicas, voltada à: regulação, capacidade de resposta do usuário à inovação e opinião pública. Ou seja, como o atendimento voltado às mulheres violentadas após a implementação do CEAM foi padronizado, e como esse serviço é visto positivamente pela parcela da sociedade que é usuária e pela que não é. Sendo assim, valida-se Crossan e Apaydin (2010), a capacidade de inovar é favorável ao serviço da organização, visto que proporciona resultados satisfatórios.

Para inovar e conseguir resultados mais acertados as organizações devem empenhar-se em reduzir impactos insatisfatórios a partir da combinação dos atributos internos e externos (COUTINHO; HANNES, 2015; CROSSAN; APAYDIN, 2010). Para isso contam com os facilitadores, que são os *drivers* que promovem contribuições para a construção da inovação e a implementação de planos (SOUZA; BRUNO-FARIA, 2013).

Drivers positivos e externos envolvidos na implantação do CEAM são apontados pelos entrevistados, como o aprofundamento do problema, o intercâmbio político, o papel da liderança e o atendimento da demanda (delimitados por GOMES; MACHADO (2018) e SILVA; SCHENATTO; SANTOS (2021)), conforme as falas em destaque:

“É uma cidade que tem crescido cada vez mais, tem aquela cultura de interior ainda, principalmente com relação ao machismo e ao patriarcado, aquela estrutura que a mulher tá muitas vezes, submissa. Então a gente vê que a importância externa é essa, em relação a combater de fato, essa violência” [E.1].

“O que contribuiu muito foi a prefeita mulher, o que contribuiu muito foi o Governo do Estado e também uma vontade política; já foram tantos prefeitos com a chance de abrir um equipamento desse e não ocorreu” [E.2].

“Ter uma gestora mulher, que é assistente social, que lida com essa realidade [...] A gente enquanto Coordenadoria, enquanto necessidade de implantar políticas públicas, que a gente sentia na população” [E.6].

Em relação aos *drivers* positivos e internos, que são os estímulos ao processo de inovação (SOUSA, 2006), destacaram-se o atendimento especializado e a especialização do serviço:

“Auxiliar os demais serviços; proporcionar atendimento especializado, mais direcionado” [E.1].

“A necessidade de ter um equipamento, de fato, que tivesse esse trabalho voltado apenas a esse público, apenas com essa finalidade” [E.3].

Ao realizar investimentos em prol da inovação a organização considera os estímulos do ambiente (COELHO; CAMARA; BRASIL, 2014; SANTOS; BASSO; KIMURA, 2018). De acordo com os entrevistados, o CEAM conta com recursos advindos da própria gestão, através do Fundo Municipal de Assistência Social, utilizados tanto para infraestrutura quanto para especializações da equipe. É destacado o investimento no capital humano:

“Um investimento essencial é investir na própria equipe. A equipe está sempre atualizada, informada de como funcionam os equipamentos parceiros. Quanto mais informação a gente tiver, mais fácil vai ser para a gente combater esses tipos de violência” [E.1].

Gomes e Machado (2018), Lin (2007) e Sardinha *et al.* (2019) corroboram os fatores identificados nas afirmações a seguir, quando destacam as habilidades das pessoas, o trabalho em equipe e o compartilhamento de conhecimento e experiência como *drivers* internos da capacidade de inovação da organização. Tais condicionantes são evidenciados e imprescindíveis para a implementação e difusão bem sucedida do CEAM:

“Essa troca, esse atendimento conjunto, esses estudos de caso que a gente faz, acaba orientando umas às outras, instrui, a gente não se equivoca em ultrapassar a linha de informação ou ser antiética ou passar alguma informação errada” [E.1].

“Aqui é uma equipe multidisciplinar, o que é muito importante, porque não dá pra atender a mulher só na questão psicológica, não dá pra atender ela só na questão financeira e nem só na jurídica” [E.2].

“Posso falar que a equipe abraça a causa mesmo” [E.4].

“Quando há essa troca de experiência [...] ajuda mais” [E.5].

Por sua vez, as barreiras à inovação, *drivers* que afetam de forma negativa o seu estabelecimento, também estão presentes. Em ênfase, a disposição política das gestões passadas, que nesse caso, tornou-se uma barreira e não facilitadora, indo de encontro a Silva, Schenatto e Santos (2021).

“Em gestões anteriores não se teve essa sensibilidade para que houvesse a percepção dessa necessidade aqui na nossa cidade. Além da necessidade de uma verba específica para manter o serviço” [E.6].

Em concordância a Mastrodi e Ifanger (2019) e Teixeira (2002), quando relatam a aplicação de dinheiro público em ações que beneficiem a população, em uma das entrevistas é destacado a priorização que envolve esse recurso público.

“[...] algumas coisas precisam ser melhoradas em questão de investimento [...] (O CEAM) é visto como uma política secundária da política de assistência social, e na verdade uma não tem nada a ver com a outra, mas infelizmente a gente fica à mercê, por enquanto, mas já é um avanço” [E.2].

Como fator também dificultador da inovação, influenciando negativamente o processo (SOUSA, 2006), encontrou-se desafios relacionados à ação da polícia durante o expediente noturno, já que o aparelho celular do CEAM está disponível 24h por dia, sete dias por semana, conforme as declarações a seguir.

“A gente tem um desafio até grande, chegamos a ter com a polícia militar e o jeito dela atuar, no que se diz respeito a uma denúncia fora do horário, porque como a gente tem um celular que funciona fim de semana, de noite, durante a semana toda, as vítimas recorrem a gente para pedir ajuda a noite” [E.1].

“Poderia melhorar mais a questão do trabalho à noite” [E.4].

Ou seja, nota-se que ainda há falhas operacionais na concretização da aplicação da lei (PASSINATO, 2015), caracterizando essa atuação como um *driver* negativo externo. O Quadro 6, mostrado em seguida, sumariza os drivers positivos e negativos referentes à difusão da continuidade do CEAM.

Quadro 6 – Drivers positivos e negativos da implementação do CEAM

Drivers Positivos	Drivers Negativos
Interação entre o Centro e os órgãos da rede	Burocracia administrativa
Gerenciamento e compartilhamento do conhecimento	Priorização de outros órgãos ou políticas públicas em detrimento do CEAM
Demanda do município	Descaso de antigos gestores
Trabalho em equipe	Dinheiro público
Prefeita mulher	Atuação da polícia

Fonte: A autora (2022).

Dessa forma, compreende-se por meio da análise das entrevistas tanto os *drivers* que facilitam a implementação do CEAM Lucila Medeiros Silva quanto aqueles que dificultam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou o CEAM como uma inovação no setor público em Surubim, tendo por objetivo geral analisar os principais *drivers* que influenciam a implementação do CEAM Lucila Medeiros Silva, enquanto uma inovação no setor público. Sendo assim, constata-se que o objetivo foi alcançado de forma satisfatória, visto que o trabalho apresentou os facilitadores e as barreiras que interferem nos serviços prestados pelo CEAM para o enfrentamento da violência contra as mulheres.

Observa-se que com o propósito de promover o bem estar coletivo de maneira efetiva, o Estado deve garantir a defesa dos direitos da população. Para isso, o município, o mais envolvido com a resolução de problemas locais, deve atuar na prevenção do crime e da violência, contando com a integração de áreas como a educação, assistência social e saúde (MATHIAS, 2010).

A implementação de políticas públicas voltada para as mulheres como solução para o problema de segurança é imprescindível (ALBUQUERQUE *et al.*, 2015). Com isso em vista, o CEAM - como programa de atendimento especializado às vítimas de violência - tem promovido a aproximação dos órgãos competentes para resolução da problemática que envolve as mulheres em Surubim.

Nesse sentido, foi averiguado o CEAM Lucila Medeiros Silva como uma inovação no setor público, uma vez que se trata de um serviço pioneiro no município, advindo da identificação de um problema e que procura agregar valor para a população mediante o serviço e sua oferta de soluções que tangenciam a situação da violência contra a mulher. Nota-se, a inovação como difusora da justiça social, uma vez que o equipamento promove às mulheres o acesso aos seus direitos e ao serviço público.

Com base nas entrevistas, destacam-se como os *drivers* que contribuem para o sucesso do CEAM a interação existente entre o Centro e os órgãos da rede, e o gerenciamento e compartilhamento do conhecimento técnico e advindos da experiência e convivência entre as colaboradoras do Centro. Ademais, a demanda do município por um serviço que promovesse esse atendimento especializado, conforme indicado por Gomes e Machado (2018) e Secchi (2020), o trabalho em equipe e a prefeita do município ser uma mulher que compreendeu a situação e entrevistou podem ser relacionados como facilitadores ao CEAM.

Através dos relatos comprova-se que o Centro vem trazendo impactos positivos, uma vez que é capaz de aumentar a confiança da mulher com relação aos demais órgãos da rede, com destaque à DEAM. E a implantação de novos projetos pelo CEAM Lucila Medeiros Silva representa inovações incrementais advindas do órgão. Esses *drivers* contribuem para o alcance do objetivo do serviço prestado pelo CEAM, que é promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações e de atendimento interdisciplinar.

Como dificuldades da implementação do Centro Lucila Medeiros Silva, inicialmente encontrou-se a burocracia administrativa, a priorização de outros órgãos ou políticas públicas e o descaso em relação à necessidade da implantação desse serviço pelos antigos gestores do município de Surubim. Os relatos também destacam a aplicação do dinheiro público e a atuação da polícia como um dificultador relevante à difusão da inovação.

O CEAM atua de maneira especializada e multidisciplinar e em conjunto com os órgãos da rede, formatando uma nova imagem dos serviços públicos de prevenção e punição da violência contra a mulher e construindo novas realidades para as vítimas em Surubim. Os resultados que comprovam a implementação bem-sucedida são constatados com base nos números e na confiança que as mulheres têm no Centro e nos demais órgãos da rede.

Como limitações para a execução desse TCC, de ordem metodológica, encontrou-se dificuldade em obter as respostas das entrevistadas externas ao CEAM Lucila Medeiros Silva, além da limitação do tempo para a coleta de dados primários. O pouco tempo de implantação do CEAM de Surubim também emerge como uma limitação empírica, restringindo os dados para análise.

Como recomendação para trabalhos futuros sugere-se que sejam feitos novos estudos a respeito do Centro. Também recomenda-se abarcar as vítimas de violência atendidas pelo Centro Lucila Medeiros Silva, a fim de se obter seus relatos enquanto usuária ou até mesmo depois de ter seu acompanhamento finalizado.

REFERÊNCIAS

- AGUM, R.; RISCADO, P.; MENEZES, M. Políticas públicas: conceitos e análise em revisão. **Agenda Política**, São Carlos, v. 3, n. 2, p. 12-42, 2015.
- ALBUQUERQUE NETTO, L.; MOURA, M. A. V.; SILVA, G. F.; PENNA, L. H. G.; PEREIRA, A. L. F. Mulheres em situação de violência pelo parceiro íntimo: tomada de decisão por apoio institucional especializado. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 36, n. Especial, p. 135-142, 2015.
- ANDRADE, G. S. **Análise da funcionalidade urbana de Surubim-PE**: um olhar em sua função enquanto cidade média. 2005. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2005.
- ANDRADE, G. S.; LIMA, M. M. S.; ALVES, A. S.; PARENTE, L. R. C. As transformações socioeconômicas decorrentes da confecção do jeans na cidade de Surubim - Pernambuco. **Revista Rural & Urbano**, Recife, v. 5, n. 1, p. 38-59, 2020.
- ANDRADE, G. S.; NÓBREGA, P. R. C.; SILVA, R. S. A importância do comércio informal e suas implicações na dinâmica sócio-espacial do município de Surubim-PE, Brasil. In: **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, Brasil, p. 1-15, n. outubro, 2017.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo: Atlas, 2010.
- AUDY, J. A inovação, o desenvolvimento e o papel da Universidade. **Estudos avançados**, São Paulo, v. 31, n. 90, p. 75-87, 2017.
- BALBINO, C. M.; SILVINO, Z. R.; JOAQUIM, F. L.; SOUZA, C. J.; SANTOS, L. M. Inovação tecnológica: perspectiva dialógica na visão de Joseph Schumpeter. **Research Society and Development**, Itajubá, v. 9, n. 6, p. 1-11, 2020.
- BARACCHINI, S. A. A inovação presente na administração pública brasileira. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 42, n. 2, p. 104-109, 2002.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.
- BEATO FILHO, C. C. Políticas públicas de segurança e a questão policial. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 13, n. 4, p. 13-27, 1999.
- BENTO, A. Como fazer uma revisão da literatura: considerações teóricas e práticas. **Revista JA (Associação Acadêmica da Universidade da Madeira)**, Funchal, v. 7, n. 65, p. 42-44, 2012.
- BENGOCHEA, J. L. P.; GUIMARÃES, L. B.; GOMES, M. L.; ABREU, S. R. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 119-131, 2004.

BRANDÃO, S. M.; BRUNO-FARIA, M. F. Inovação no setor público: análise da produção científica em periódicos nacionais e internacionais da área de administração. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 1, p. 227-248, 2013.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. **Norma Técnica de Uniformização**: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em situação de violência. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006.

CALANTONE, J. R.; CAVUSGIL, S. T.; ZHAO, Y. Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. **Industrial Marketing Management**, v. 31, n. 6, p. 515-524, 2002.

CALMON, P.; COSTA, A. T. M. Redes e governança das políticas públicas. **RP3-Revista de Pesquisa em Políticas Públicas**, Brasília, n. 1, p. 1-29, 2013.

CARAVELA. 2021. **Economia de Surubim-PE**. Disponível em: <https://www.caravela.info/regional/surubim---pe>. Acesso em 17 dez. 2021.

CARVALHO, V. A.; SILVA, M. R. F. Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios. **R. Katál**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 59-67, 2011.

CAVALCANTE, P.; CUNHA, B. Q. É preciso inovar no governo, mas por quê?. In: CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M. R. S.; CUNHA, B. Q.; SEVERO, W. R. (org.). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Ipea, 2017. p. 15-32.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CLARK, G. Política econômica e Estado. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 22, n. 62, p. 207-217, 2008.

COELHO, A. C. F.; CAMARA, S. F.; BRASIL, A. A coevolução das capacidades tecnológicas entre empresas multinacionais (MNE) e pequenas e médias empresas (PME) de tecnologia da informação e comunicação (TIC) em redes de tecnologia e inovação. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 20, n. 2, p. 558-583, 2014.

CONCEIÇÃO, C. S.; MORA, C. M. “Respeito é bom e eu gosto”: trajetórias de vida de mulheres negras assistidas por um Centro Especializado de Atendimento à Mulher em Situação de Violência na Baixada Fluminense, Rio de Janeiro, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 7, p. 1-12, 2020.

COSTA, V. O.; MACHADO, A. G. C. Inovação em serviços públicos: evidências no Ministério Público do estado da Paraíba. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 54-73, 2021.

COUTINHO, M. L. G.; HANNES, E. M. Barreiras e facilitadores à inovação: caso Ipen/ Brasil. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE, 4., 2015, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: PPGE, 2015. p. 1-16.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CROSSAN, M. M.; APAYDIN, M. A multi-dimensional framework of organizational innovation: a systematic review of the literature. **Journal of Management Studies**, v. 47, n. 6, p. 1154-1179, 2010.

DESLANDES, S. F.; GOMES, R.; MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

EASTON, D. **A framework for political analysis**. Englewood Cliffs: Prentice Hall. 1965.

EDQUIST, C.; ZABALA-ITURRIAGAGOITIA, J. M. Public procurement for innovation as mission-oriented innovation policy. **Research Policy**, v. 41, n. 10, p. 1757-1769, 2012.

EMMENDOERFER, M. L. **Inovação e empreendedorismo no setor público**. Brasília: Enap, 2019.

FERREIRA, J. L.; RUFFONI, J.; CARVALHO, A. M. Dinâmica da difusão de inovações no contexto brasileiro. **Revista Brasileira de Inovação**, Campinas, v. 17, p. 175-200, 2018.

FIGUEIREDO, N. Da importância dos artigos de revisão da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 131-135, 1990.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa**: um guia para iniciantes. São Paulo: Penso, 2013.

FRAGA, J. **Olinda passa a contar com Delegacia da Mulher; unidade foi inaugurada nesta segunda (27)**. FOLHA DE PERNAMBUCO, 2022. Disponível em: <https://www.folhape.com.br/noticias/olinda-passa-a-contar-com-delegacia-da-mulher/231777/>. Acesso em 28 out. 2022.

FROEHLICH, C.; KONRATH, K. A capacidade de inovação em uma empresa do segmento químico Innovation capability in a chemical company. **Revista Capital Científico-Eletrônica**, Santa Cruz Guarapuava, v. 17, n. 2, p. 5-22, 2019.

FUCHS, P. H.; MIFFLIN, K.; MILLER, D.; WHITNEY, J. Strategic integration: Competing in the age of capabilities. **California Management Review**, v. 42, n. 3, p. 118-147, 2000.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRO DAS CIDADES. 2021. **Surubim recebe um Centro Especializado de Atendimento à Mulher**. Disponível em: <https://girodascidades.com.br/noticia/622/surubim-recebe-um-centro-especializado-de-atendimento-a-mulher.html>. Acesso em 18 out. 2022.

GOMES, C. A.; MACHADO, A. G. C. Fatores que influenciam a inovação nos serviços públicos: o caso da Secretaria Municipal de Saúde de Campina Grande. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 23, n. 74, p. 47-68, 2018.

GUERRA, F. F. **Memória das vaquejadas de Surubim**: a história da vaquejada mais antiga do Brasil. Recife: CEPE, 2017.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-210, 2006.

HAGEDOORN, J.; DUYSTERS, G. External sources of innovative capabilities: the preference for strategic alliances or mergers and acquisitions. **Journal of Management Studies**, v. 39, n. 2, p. 167-188, 2002.

HARTLEY, J. Innovation in governance and public services: past and present. **Public Money and Management**, v. 25, n. 1, p. 27-34, 2005.

HILL, C. W. L.; JONES, G. R.; SCHILLING, M. A. **Strategic management theory: an integrated approach**. 11. ed. Stamford: Cengage Learning, 2014.

HÖFLING, E. M. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cadernos CEDES**, Campinas, v. 21, n. 55, p. 30-41, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Enciclopédia dos municípios brasileiros**. Rio de Janeiro: IBGE, 1958.

ISFER, A. C. A.; CAVALCANTE, P. L. C. Inovação em políticas públicas de direitos humanos: o caso do Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura. **Revista Interdisciplinar de Direitos Humanos**, Bauru, v. 8, n. 1, p. 161-184, 2020.

ISIDRO, A. **Gestão pública inovadora**: um guia prático para a inovação no setor público. Curitiba: CRV, 2018.

ISIDRO FILHO, A.; GUIMARÃES, T. A.; PERIN, M. G. Determinantes de inovações apoiadas em tecnologias de informação e comunicação adotadas por hospitais. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 142-159, 2011.

ISIDRO FILHO, A. Inovação no Setor Público: evidências da gestão pública federal brasileira no período 1999-2014. In: CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M. R. S.; CUNHA, B. Q.; SEVERO, W. R. (org.). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Enap; Ipea, 2017. p. 165-174.

ISIDRO FILHO, A. Inovação no setor público federal: relações entre capacidades, modelos, tipos e resultados de inovação. *In: CONGRESSO DO CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO*, 10., Brasília. **Anais** [...]. Brasília: CONSAD, 2017. p. 1-12.

JACOBI, P. R.; PINHO, J. A. (orgs.). **Inovação no campo da gestão pública local: novos desafios, novos patamares**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

JACOBSEN, A. L.; CONTO, S. F.; SILVÉRIO, R. C.; GUIMARÃES, V. R.; SILVA, W. C. Perfil metodológico de pesquisas elaboradas no âmbito das instituições de ensino superior brasileiras: uma análise de publicações feitas pela Revista Ciências da Administração. *In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA*, 17., 2017, Mar del Plata. **Anais** [...]. Mar del Plata: UNMDP, 2017. p.1-15.

KATZ, J. **Importación de tecnología, aprendizaje y industrialización dependiente**. México: Fondo de Cultura Económica, 1976.

KLUMB, R.; HOFFMANN, M. G. Inovação no setor público e evolução dos modelos de administração pública: o caso do TRE-SC. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 21, n. 69, p. 84-100, 2016.

KÜHL, M. R.; CUNHA, J. C. Obstáculos à implementação de inovações no Brasil: como diferentes empresas percebem sua importância. **BBR – Brazilian Business Review**, Vitória, v. 10, n. 2, p. 1-25, 2013.

KULANGARA, N. P.; JACKSON, S. A.; PRATER, E. Examining the impact of socialization and information sharing and the mediating effect of trust on innovation capability. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 36, n. 11, p. 1601-1624, 2016.

LAI, H. C.; SHYU, J. Z. A comparison of innovation capacity at science parks across the Taiwan Strait: The case of Zhangjiang high-tech park and Hsinchu science-based industrial park. **Technovation**, v. 25, n. 7, p. 805-813, 2005.

LAPA, P. M. O combate ao feminicídio no Estado de Pernambuco: as políticas de enfrentamento à violência de gênero. **SINAIS**, Vitória, v. 1, n. 24, p. 83-97, 2020.

LEO, R. M.; TELLO-GAMARRA, J. Drivers da inovação em serviços: proposição de um modelo teórico. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 1-28, 2020.

LIN, H. F. Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. **International Journal of Manpower**, v. 28, n. 3, p. 315-332, 2007.

LOWI, T. J. Four systems of policy, politics, and choice. **Public Administration Review**, v. 32, n. 4, p. 298-310, 1972.

LU, Y. C.; MATUI, N.; GRACIOSO, L. Definição da inovação no âmbito da pesquisa brasileira: uma análise semântica. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 17, p. 1-22, 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTELLI, A.; OLIVEIRA FILHO, A. J.; GUILHERME, C. D.; DOURADO, F. F. M.; SAMUDIO, E. M. M. Análise de metodologias para execução de pesquisas tecnológicas. **Braz. Ap. Sci. Rev.**, Curitiba, v. 4, n. 2, p. 468-477, 2020.

MASTRODI, J.; IFANGER, F. C. A. Sobre o conceito de políticas públicas. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, v. 24, n. 9, p. 5-18, 2019.

MATHIAS, J. C. S. A Polícia Militar e as políticas públicas municipais na prevenção criminal. **Revista LEVS**, Marília, v. 5, n. 5, p. 24-36, 2010.

MEDEIROS, L. A. **Surubim**: a história de todos os tempos. 2. ed. Recife: Universitária da UFPE, 2003.

MEDEIROS, P. F.; GUARESCHI, N. M. F. Políticas públicas de saúde da mulher: a integralidade em questão. **Revista Estudos Feministas**, Santa Catarina, v. 17, p. 31-48, 2009.

MENEGHEL, S. N.; MUELLER, B.; COLLAZIOL, M. E.; QUADROS, M. E. Repercussões da Lei Maria da Penha no enfrentamento da violência de gênero. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 691-700, 2013.

MORAES, M. B.; CAMPOS, T. M.; LIMA, E. Modelos de desenvolvimento da inovação em pequenas e médias empresas do setor aeronáutico no Brasil e no Canadá. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 26, n. 1, p. 1-15, e2002, 2019.

MOREIRA, D. A.; QUEIROZ, A. C. S. (Coord.). **Inovação organizacional e tecnológica**. São Paulo: Thomson, 2007.

MULGAN, G.; ALBURY, D. **Innovation in the Public Sector**. London: Cabinet Office Government, 2003.

MUSSI, F. B.; SPULDARO, J. D. Barreiras à inovação e a contribuição da perspectiva institucional: um estudo de múltiplos casos. **RAI - Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 36-52, 2008.

NARANJO-GIL, D. The influence of environmental and organizational factors on innovation adoptions: consequences for performance in public sector organizations. **Technovation**, v. 29, n. 12, p. 810-818, 2009.

NEDER, R.; RABÊLO, O. S.; HONDA, D. P.; SOUZA, P. A. R. Relações entre inovação e sustentabilidade: termos e tendências na produção científica mundial. **Gestão & Regionalidade**, São Caetano do Sul, v. 35, n. 104, p. 182-200, 2019.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996.

NEWMAN, J.; RAINE, J.; SKELCHER, C. Developments: transforming local government - innovation and modernization. **Public Money & Management**, v. 21, n. 2, p. 61-68, 2001.

NUNES, G. C.; NASCIMENTO, M. C. D.; ALENCAR, M. A. C. Pesquisa científica: conceitos básicos. **ID on line. Revista de Psicologia**, v. 10, n. 29, p. 144-151, 2016.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. 2022. **About**. Disponível em: <https://www.oecd.org/about/>. Acesso em 04 mai. 2022.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Oslo Manual 2018**: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation. 4. ed. OECD; Eurostat: Paris; Luxembourg, 2018.

PAROLIN, S. R. H.; VASCONCELLOS, E.; BORDIGNON, J. A. Barreiras e facilitadores à inovação: o caso Nutrimental S/A. **Revista de Economia Mackenzie**, São Paulo, v. 4, n. 4, p. 12-34, 2006.

PASINATO, W. Oito anos de Lei Maria da Penha: entre avanços, obstáculos e desafios. **Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 23, n. 2, p. 533-545, 2015.

PASINATO, W.; MACHADO, B. A.; ÁVILA, T. P. (orgs.). **Políticas públicas de prevenção à violência contra a mulher**. São Paulo: Marcial Pons, 2019.

PENG, D. X.; SCHROEDER, R. G.; SHAH, R. Linking routines to operations capabilities: a new perspective. **Journal of Operations Management**, v. 26, n. 6, p. 730-748, 2008.

PERDOMO-ORTIZ, J.; GONZÁLES-BENITO, J.; GALENDE, J. Total quality management as a forerunner of business innovation capability. **Technovation**, v. 26, n. 10, p. 1170-1185, 2006.

PERNAMBUCO. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO. 2021. **Plano Plurianual 2020-2023 Revisão 2022**. Disponível em: <http://web.transparencia.pe.gov.br/ckan/dataset/plano-plurianual-ppa/resource/d32e2ff2-1d01-4e5f-b4b0-16044dfb5c97>. Acesso em 27 ago. 2022.

PIRES, J. C. S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 81-105, 2006.

PRAJOGO, D. I.; AHMED, P. K. Relationships between innovation stimulus, innovation capacity, and innovation performance. **R and D Management**, v. 36, n. 5, p. 499-515, 2006.

PRAJOGO, D. I. The strategic fit between innovation strategies and business environment in delivering business performance. **International Journal of Production Economics**, v. 171, p. 241-249, 2016.

PREFEITURA DE SURUBIM. 2021. **Prefeitura de Surubim inaugura centro de especializado de atendimento à mulher**. Disponível em: <https://surubim.pe.gov.br/prefeitura-de-surubim-inaugura-centro-de-especializado-de-atendimento-a-mulher/>. Acesso em 05 abr. 2022.

RIBEIRO, V. S. Mercado do biodiesel no Brasil: uma análise da produção, desenvolvimento tecnológico e objetivos sociais do PNPB. **DRd – Desenvolvimento Regional em Debate**, Santa Catarina, v. 9, p. 18-41, 2019.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROGERS, E. M. **Diffusion of innovations**. New York: The Free Press, 1962.

ROHRBECK, R.; GEMÜNDEN, H. G. Corporate foresight: its three roles in enhancing the innovation capacity of a firm. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 78, n. 2, p. 231-243, 2011.

SANTOS, A. B. A.; FAZION, C. B.; MEROE, G. P. S. Inovação: um estudo sobre a evolução do conceito de Schumpeter. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 5, n. 1, p. 1-16, 2011.

SANTOS, C. M. Da delegacia da mulher à Lei Maria da Penha: absorção/ tradução de demandas feministas pelo Estado. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 89, p. 153-170, 2010.

SANTOS, C. M. **Women's police stations: gender, violence, and justice in São Paulo, Brazil**. New York: Palgrave Macmillan, 2005.

SANTOS, D. F. L.; BASSO, L. F. C.; KIMURA, H. The trajectory of the ability to innovate and the financial performance of the Brazilian industry. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 127, p. 258-270, 2018.

SANTOS, F. J. S.; SANO, H. Inovação no setor público: um olhar sobre os estudos brasileiros. **Interface**, Natal, v. 13, n. 2, p. 33-48, 2016.

SANTOS; K. B. A Prevenção na Lei Maria da Penha: reflexões e críticas educativas. **Pleiade**, Foz do Iguaçu, v. 15, n. 33, p. 122-130, 2021.

SAPORI, Luís Flávio. **Segurança pública no Brasil: desafios e perspectivas**. FGV editora, 2007.

SARDINHA, M. B.; QUEIROZ-ISIDRO, T.; TOÉ, L. V.; ISIDRO, A.; PRADO, H. A.; SILVA, A. P. B. Relações entre ambiente e capacidade de inovação do setor público brasileiro. **Revista Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 30-46, 2019.

SCHABBACH, L. M. A agenda da segurança pública no Brasil e suas (novas) políticas. *In: MADEIRA, L. M. (org.). Avaliação de políticas públicas*. Porto Alegre: UFRGS, 2014. p. 216-231.

SCHMIDT, J. P. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 56, p. 119-149, 2018.

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

SECCHI, L. **Análise de políticas públicas**: diagnóstico de problemas, recomendação de soluções. São Paulo: Cengage Learning, 2020.

SECRETARIA DA MULHER. 2022. **Centros de Referência**. Disponível em: <http://www2.secmulher.pe.gov.br/web/secretaria-da-mulher/rede-centros>. Acesso em 27 ago. 2022.

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL. 2022. **Governadora em exercício assina projeto de lei para criação de Delegacias da Mulher**. Disponível em: <https://www.sds.pe.gov.br/noticias/11475-governadora-em-exercicio-assina-projeto-de-lei-para-criacao-de-delegacias-da-mulher>. Acesso em 28 out. 2022.

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL. 2022. **Violência anual por município**. Disponível em: https://www.sds.pe.gov.br/images/indicadores/violecia-domestica/VIOL%C3%80NCIA_ANUAL_POR_MUNIC%C3%80PIO.pdf. Acesso em 10 abr. 2022.

SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES. **Norma técnica de padronização das delegacias especializadas de atendimento às mulheres - 25 anos de conquistas - Deams**. Brasília: Ministério da Justiça, 2010.

SECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE. **Saúde Brasil 2018 uma análise de situação de saúde e das doenças e agravos crônicos**: desafios e perspectivas. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

SILVA, A. B.; GODOI, C. K.; MELLO, R. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**. São Paulo: Saraiva Educação, 2006.

SILVA, J. J.; CIRANI, C. B. S. Capacidade de inovação: uma revisão sistemática da literatura. *In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE*, 6., 2017, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: PPGEPI, 2017. p. 1-16.

SILVA, R. R. D.; SCHENATTO, F. J. A.; SANTOS, G. D. Fatores de influência sobre a inovação pública em mobilidade urbana: análise em um município do estado do Paraná. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONHECIMENTO E INOVAÇÃO*, 11., 2021, Maringá. **Anais [...]**. Maringá: PPGEPI, 2021. p. 1-15.

SILVEIRA, C. F.; NASCIMENTO, J. B.; CARDOSO, H. S. P. Um olhar teórico-prático da difusão da inovação e Propriedade Intelectual. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 11, p. 1-21, 2020.

SOUSA, A. S.; OLIVEIRA, G. S.; ALVES, L. H. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. **Cadernos da Fucamp**, Monte Carmelo, v. 20, n. 43, p. 64-83, 2021.

SOUSA, J. C. **Inovação no contexto organizacional**: fatores facilitadores e fatores dificultadores. 2006. Dissertação (Mestrado em Gestão Social e Trabalho) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

SOUZA, C. Políticas públicas: uma revisão de literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 20-45, 2006.

SOUZA, J. C.; BRUNO-FARIA, M. F. Processo de inovação no contexto organizacional: uma análise de facilitadores e dificultadores. **BBR-Brazilian Business Review**, Vitória, v. 10, n. 3, p. 113-136, 2013.

SOUZA, L.; CORTEZ, M. B. A Delegacia da Mulher perante as normas e leis para o enfrentamento da violência contra a mulher. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 3, p. 621-639, 2014.

SOUZA, L. A. F. (org.). **Políticas de segurança pública no estado de São Paulo**: situações e perspectivas a partir das pesquisas do Observatório de Segurança Pública da UNESP. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

SOUZA, L. A. F.; MAGALHÃES, B. R.; SABATINE, T. T. (org.). **Desafios à segurança pública**: controle social, democracia e gênero. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

SURUBIM. **Lei nº 214, de 05 de maio de 2021**. Cria o Centro Especializado de Atendimento à mulher – CEAM Lucila Medeiros Silva. Surubim: Câmara Municipal, [2021]. Disponível em: <https://transparenciagov.com.br/portal/cm/surubim/visualizar/index/legislacoes/2022-02-25-141501/lei-n241-2021.pdf>. Acesso em 28 mai. 2022.

SURUBIM, **Prefeitura de Surubim**, 7 jul. 2022. Facebook: OFICIALprefeiturasurubim. Disponível em: <https://www.facebook.com/OFICIALprefeituradesurubim/posts/pfbid0fbMCtWwW1adSC6MskWoTJn5wNqycEoB9cec22JtoRNd5rAof7gjZXQKMsqgJneLDI>. Acesso em 11 jul. 2022.

TEIXEIRA, E. C. O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da Realidade. **AATR**, Bahia, 2002.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação**: a economia da tecnologia no Brasil. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

TONELLI, D. F.; MOREIRA, S. T. B.; MESQUITA, I.; SILVA, S. R.; VASQUES, M. O. S. Uma proposta de modelo analítico para a inovação na gestão pública. **Revista Serviço Público**, Brasília, v. 67, n. Especial, p. 59-84, 2016.

TRÍAS DE BES, F.; KOTLER, P. A. **Bíblia da inovação**: princípios fundamentais para levar a cultura da inovação contínua às organizações. São Paulo: Leya, 2011.

TUDE, J. M.; FERRO, D.; SANTANA, F. P. **Gestão de políticas públicas**. Curitiba: IESDE Brasil, 2015.

VASCONCELLOS, L. H. R.; MARX, R. Como ocorrem as inovações em serviços? Um estudo exploratório de empresas no Brasil. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 18, n. 3, p. 443-460, 2011.

VEIGA, B. C. S. Distribuição espacial da violência contra a mulher: uma análise por geoprocessamento. **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, São Paulo, v. 186, p. 285-319, 2021.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VIEIRA, L. B.; PADOIN, S. M. M.; OLIVEIRA, I. E. S.; PAULA, C. C. Intencionalidades de mulheres que decidem denunciar situações de violência. **Acta Paul Enferm.**, São Paulo, v. 25, n. 3, p. 423-9, 2012.

XAVIER, A. R. Políticas Públicas de Segurança. **CSONline - Revista Eletrônica de Ciências Sociais**, Juiz de Fora, v. 4, p. 43-75, 2008.

ZAMBAM; N. J.; KUJAWA; H. A. As políticas públicas em Amartya Sen: condição de agente e liberdade social. **Revista Brasileira de Direito**, Passo Fundo, v. 13, n. 1, p. 60-85, 2017.

ZAMBELLO, A. O que é política social?. **Revista Agenda Política**, São Carlos, v. 4, n.1, p. 3-10, 2016.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de pesquisa**. Florianópolis: UFSC, 2011.

ZIMMERMANN, R. A.; WIELEWICKI, P. F. Facilitadores e barreiras externas para o processo de inovação: revisão sistemática da literatura. **Revista Científica Vozes dos Vales**, Belo Horizonte, v. 7, p. 1-26, 2015.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Senhor(a),

Sou aluna do curso de graduação em Administração e estou elaborando uma pesquisa acadêmica pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) - Centro Acadêmico do Agreste, Núcleo de Gestão -. Esta pesquisa tem por objetivo analisar os principais *drivers* que influenciam a implementação do Centro Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva (CEAM), enquanto uma inovação no setor público, em Surubim.

A aplicação dessa entrevista será direcionada aos colaboradores do CEAM Surubim, da Secretaria da Mulher de Pernambuco. As informações serão analisadas desconsiderando-se a identificação dos respondentes, tendo em vista a manutenção do sigilo e do anonimato da pesquisa, cujo dados são usados exclusivamente para fins científico-acadêmicos.

Sinta-se à vontade para dar suas opiniões, lembrando que suas respostas ficarão anônimas. Não há respostas certas nem erradas, logo o que importa é sua percepção. Importante destacar que sua participação é voluntária e o tempo previsto para responder é de 20 minutos. Irei solicitar para gravar a entrevista apenas para facilitar a transcrição, ou o(a) senhor(a) pode responder por áudio ou por escrito e me enviar depois. Sua participação é valiosa e por isso agradecemos a sua contribuição. Se desejar receber outras informações sobre a pesquisa envie uma mensagem para brenna.mikaela@ufpe.br.

Muito obrigada pela sua colaboração!

Brenna Mikaela Lima Coelho,
Graduanda em Administração na UFPE

Sueli Menelau,
Professora orientadora do Núcleo de Gestão da UFPE

ENTREVISTA

🌈 A senhora acha que o CEAM, para Surubim, é uma ação nova e diferente das demais já realizadas, ou é alguma ação que a cidade já tinha e só melhorou?

- ✚ Como foi o processo do surgimento da ideia do CEAM até sua implementação?
- ✚ Por quê deve existir uma política pública como o CEAM, voltada para as mulheres?
- ✚ O que mais contribuiu internamente para a implementação do CEAM? E externamente?
- ✚ Que tipo de investimento é feito no CEAM? Acredita que estes investimentos ajudam a melhorar o CEAM em que sentido? (por exemplo, capital humano, infraestrutura, sistemas...)
- ✚ Como a troca de conhecimento e experiência entre as colaboradoras do CEAM pode contribuir para o acompanhamento da mulher vítima de violência?
- ✚ Quais os fatores que dificultaram a implementação do CEAM em Surubim?
- ✚ Como ocorre a inicialização do atendimento à mulher que foi vítima de violência?
- ✚ Como é a interação entre os envolvidos (polícia, delegacia, Ministério Público) no atendimento às vítimas do CEAM? Atrapalha ou ajuda?
- ✚ Como a senhora acredita que o CEAM pode trazer benefícios na vida das mulheres e ajudar a sua reinserção na sociedade?
- ✚ Quais os principais resultados conseguidos pelo CEAM desde a sua implementação em Surubim?

APÊNDICE B – AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA

Surubim, 28 de setembro de 2022.

À Sra. Vanessa Albuquerque

Coordenadora de Políticas de Gênero

Assunto: Autorização para Realização de Pesquisa Acadêmica

Eu, Sueli Menelau de Novais, docente da Universidade Federal de Pernambuco, lotada no curso de graduação em Administração do Núcleo de Gestão, venho pelo presente solicitar vossa autorização para realizar ações de pesquisa no Centro Especializado de Atendimento à Mulher Lucila Medeiros Silva (CEAM) de Surubim, nos contextos voltados ao acolhimento e atendimento multiprofissional da mulher em situação de violência, para a monografia intitulada “Inovação no setor público para o combate à violência contra mulher: uma análise do CEAM de Surubim”.

No intuito de resumidamente explicar o estudo, este volta-se ao CEAM como uma inovação em serviço em segurança pública executada pela Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos da cidade. O objetivo geral deste projeto de pesquisa é analisar os principais drivers que influenciam a implementação do CEAM, enquanto uma inovação no setor público, em Surubim. Os procedimentos metodológicos adotados possuem caráter qualitativo, portanto a coleta de dados se dá por meio de duas fontes: documentos referentes ao CEAM e à violência contra a mulher em Surubim e entrevista a ser realizada com a gestora e as demais colaboradoras pelas atividades executadas no CEAM.

Com isso em vista, solicito os bons préstimos para estabelecer contato com as colaboradoras do CEAM para a realização de uma pesquisa acadêmica cujo objetivo é compor a monografia da aluna Brenna Mikaela Lima Coelho, sob minha orientação. Destaco que as perguntas contidas no roteiro de entrevista a ser aplicado pela discente irão buscar:

- (i) representar o CEAM enquanto uma inovação no setor público;
- (ii) identificar os principais facilitadores para a implementação bem-sucedida do CEAM;
- (iii) determinar as principais barreiras para a implementação bem-sucedida do CEAM; e

(iv) discutir os atendimentos do CEAM no enfrentamento à violência contra a mulher em Surubim.

Espera-se com esta pesquisa, sob o ângulo da relevância do tema à perspectiva empírica, enriquecer o debate sobre segurança pública no Brasil, com especial contribuição a perspectiva inovativa de segurança e sua função à obtenção de uma cidade mais segura para as mulheres, entendida como decorrente de uma aproximação dos agentes de segurança pública ao seu papel preventivo. Destaco que a Coordenadoria da Mulher possui autonomia para permitir o estudo, ou também para encerrá-la caso a pesquisadora e a discente participante da pesquisa não cumpram com o que está sendo apresentado.

Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados na publicação de textos científicos-acadêmicos e apresentados em eventos da mesma natureza. Assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer informação sensível às usuárias do CEAM e qualquer dado que comprometa o sigilo da participação das colaboradoras de vossa instituição como nome e outras informações pessoais. Assim, as informações que estarão sob nossa responsabilidade serão apresentadas com respeito e cuidados éticos. Assumimos também o compromisso de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição.

Cordialmente,

Brenna Mikaela Lima Coelho,
Graduanda em Administração na UFPE

Sueli Menelau,
Professora orientadora do Núcleo de Gestão da UFPE