

Ferramenta de TI aplicada à gestão da informação como suporte à tomada de decisão

BERTOLIN, ANA PAULA G.¹

¹Instituto Curitiba de Informática

Rua São Pedro, 910, 80035-020, Curitiba, PR, Brasil

e-mail: abertolin@ici.curitiba.org.br

Resumo: Atualmente, o conhecimento tornou-se o grande diferencial competitivo das organizações e a importância da gestão adequada deste ativo tornou-se de vital importância. Dentre os conhecimentos existentes na organização, destaca-se àqueles relacionados a seus clientes, onde as práticas da gestão do conhecimento e a gestão do relacionamento integradas de maneira sistematizada facilitam a criação de produtos e serviços diferenciados. Para que isso ocorra de maneira satisfatória, a tecnologia da informação oferece meios para que atividades ligadas ao conhecimento como a aquisição, criação, compartilhamento e aplicação possam ser aplicadas e disseminadas na organização. O Instituto Curitiba de Informática desenvolveu para a Prefeitura Municipal de Curitiba um projeto denominado Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC) integrando três processos de captura e disseminação das informações: Central de Relacionamento Municipal, 156 e Pesquisa. Desta integração de sistemas de informação são obtidas informações diferenciadas sobre seu principal cliente: o cidadão. **Objetivos:** este relato propõe demonstrar como a aplicação de ferramentas de tecnologia de informação aliadas à gestão do conhecimento em uma organização podem ser tornar um diferencial competitivo como suporte aos processos de negócio para tomada de decisões estratégicas com foco no cliente, transformando dados em conhecimento e de forma pró-ativa conhecimento em ação efetiva. **Principais resultados:** Obtenção de uma melhoria na gestão participativa do município por meio da integração de sistemas de informações isolados, que trabalhavam de maneira reativa, em ferramentas que buscam identificar pró-ativamente as necessidades dos cidadãos e também convidando-os à participação mais efetiva nas ações públicas. **Conclusão:** os dados obtidos pelos sistemas de informação implantados permitem uma gestão mais eficaz com foco na satisfação do cliente, neste caso o cidadão, demonstrando a ele o quanto sua opinião é importante e valorizada para a gestão dos serviços públicos municipais.

Palavras chave: gestão do conhecimento, tecnologia da informação, sistemas de informação, CRM, *call-center*.

1 Introdução

Com o advento da Era da Informação onde ocorre uma profunda mudança no mercado de serviços, a economia global mudou, alterando também a visão empresarial onde, independente de seu porte, as organizações precisam alcançar novos modelos de eficiência para poderem manter-se competitivas. Esta competitividade, segundo SANTIAGO (2004) resulta da inovação, tecnologia e inteligência incorporados ao valor dos produtos e serviços. Estes fatores, porém, são intangíveis e de difícil mensuração e gerenciamento o que ocasiona um diferencial competitivo a quem souber administrá-los com eficiência e eficácia.

O intangível, que agrega valor aos produtos e serviços de uma organização, baseia-se no conhecimento existente, contido em elementos que descrevem, segundo SVEIBY (1998), o conhecimento no contexto empresarial: o conhecimento explícito, a habilidade, a experiência, os julgamentos de valor e a rede social. Estes elementos podem ser caracterizados por meio da informação formal dos fatos, no caso do conhecimento explícito. A habilidade se caracteriza pela prática, a experiência pelos erros e acertos, o julgamento de valor pelo que se acredita como certo e errado e a rede social pelas relações com pessoas e culturas diferenciadas.

Acreditando que o valor do intangível na organização seja hoje um diferencial para a inovação, deve ser percebido que quanto mais se utilizar e aplicar o conhecimento existente na organização, mais conhecimento será gerado e também reaproveitado devido à sua característica de reutilização. Com isso, seu valor como ativo organizacional será cada vez maior.

Segundo LAUDON e LAUDON (2004), “à medida que o conhecimento se torna um patrimônio essencial e estratégico, o sucesso organizacional depende cada vez mais da capacidade da empresa de produzir, reunir, armazenar e disseminar conhecimento” (p. 324). Este conjunto de processos é o sujeito da aplicação da gestão do conhecimento no ambiente organizacional.

O uso intensivo da tecnologia da informação na organização como um facilitador, possibilita a disponibilização, o compartilhamento, a transmissão e o rápido acesso a um grande volume de informações disponíveis, contribuindo para uma rápida percepção do ambiente. A eficácia da utilização da tecnologia de informação para gerir o conhecimento produzido em uma organização é bastante discutida, porém é inegável sua utilização como suporte aos seus processos de negócio, onde com uma variedade de mecanismos, como tentativa e erro, medição de atividades planejadas e retorno obtido de clientes e do ambiente em geral, as organizações criam novos procedimentos operacionais e processos de negócios padrão que refletem a sua experiência tornando-se uma organização que aprende. À medida que o mundo torna-se mais interligado e os negócios mais complexos e dinâmicos, o trabalho precisa estar ligado à aprendizagem (SENGE, 2000).

Os sistemas de informação passam então a ter um importante papel para auxiliar as organizações nas mudanças globais. Tecnicamente pode-se definir sistema de informação como “um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização”, auxiliando os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. (LAUDON e LAUDON, 2004, p.07)

Os sistemas de informação atendem diversos níveis organizacionais. Esta divisão é definida por LAUDON e LAUDON (2004) como sendo: sistemas do nível operacional, do nível de conhecimento, do nível gerencial e do nível estratégico, conforme demonstrado na FIGURA 1.

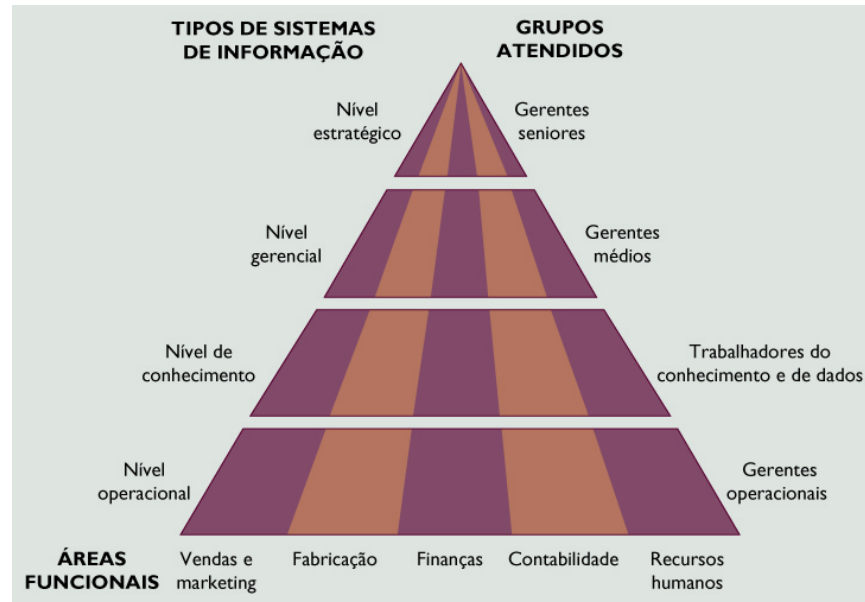


FIGURA 1: TIPOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

FONTE: LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane P. “*Sistemas de Informação Gerenciais*”. *Administrando a empresa digital*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

Os sistemas do nível operacional suportam atividades e transações elementares da organização, respondendo a perguntas de rotina. Os sistemas do nível de conhecimento auxiliam a organização a integrar novas tecnologias ao negócio e a controlar o fluxo de documentos. Os sistemas do nível gerencial atendem à monitoração, controle, tomada de decisões e procedimentos administrativos e os sistemas do nível estratégico tratam das questões estratégicas e tendências de longo prazo tanto na empresa quanto no ambiente externo.

Existem diversas classificações para os sistemas de informação. LAUDON e LAUDON (2004) os classificam para cada nível organizacional, sendo 06 tipos específicos, onde para o nível estratégico existem sistemas de apoio ao executivo; para o nível gerencial sistemas de apoio à decisão e sistemas de informação gerenciais; para o nível do conhecimento sistemas de trabalhadores do conhecimento e sistemas de automação de escritório e de processamento de transações para o nível operacional.

O'BRIEN (2004) os classificam como gerenciais e operacionais, enfatizando o objetivo principal dos sistemas de informação que apóiam as operações e as tomadas de decisão gerenciais, conforme demonstrado na FIGURA 2.

Nesta concepção os sistemas de apoio às operações processam os dados gerados em operações da empresa, produzindo informações operacionais internas e externas. Eles se subdividem em Sistemas de processamento de transações que processam dados resultantes de transações, atualizam bancos de dados e produzem documentos empresariais; sistemas de

controle de processos que monitoram e controlam processos industriais e sistemas colaborativos que apóiam comunicações nas empresas e também entre elas.

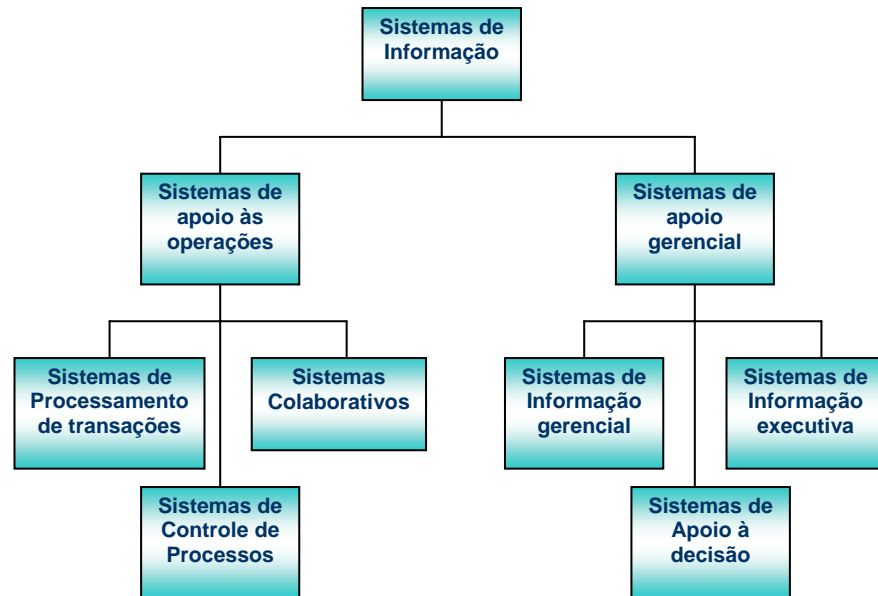


FIGURA 2: TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

FONTE: O'BRIEN, James A. "*Sistemas de Informação*" e as decisões gerenciais na era da internet. São Paulo: Saraiva, 2004.

Por sua vez, os sistemas de apoio gerencial fornecem informações para apoio à tomada de decisão. São subdivididos em sistemas de informação gerencial que fornecem informações em forma de relatórios e demonstrativos; sistemas de apoio à decisão que fornecem suporte computacional diretamente ao usuário final durante o processo de decisão e sistemas de informação executiva, que fornecem informações textuais e gráficas de fácil visualização para o usuário final.

Para o autor, existem ainda outras classificações de sistemas de informação. Dentre elas estão os sistemas especialistas que baseados no conhecimento fornecem informações especializadas; os sistemas de gerenciamento do conhecimento que são baseados no conhecimento e apóiam a criação, organização e disseminação do conhecimento empresarial dentro da própria empresa; os sistemas de informação estratégica que fornecem produtos e serviços para vantagem competitiva e por fim os sistemas de informação para as operações, que apóiam aplicações operacionais e gerenciais das funções organizacionais básicas.

Seguindo a conceituação de LAUDON e LAUDON (2004), os diversos tipos de sistemas de informação se interligam e são interdependentes. Segundo os autores, os sistemas de processamento de transações são os que produzem a maior quantidade de informações, que são requisitadas por outros sistemas que por sua vez produzem informações para outros, conforme demonstrado na FIGURA 3.

Por terem raízes organizacionais, os sistemas de informação são instrumento para a mudança organizacional, possibilitando a transformação desses elementos organizacionais em novos modelos de negócios. Um desses modelos utilizados visa à coordenação de atividades e

decisões por meio de sistemas integrados, sendo o foco os processos de negócios, que é definido por LAUDON e LAUDON (2004) como sendo a maneira pela qual as principais funções organizacionais são organizadas, coordenadas e focadas para produzir um produto ou serviço de valor.

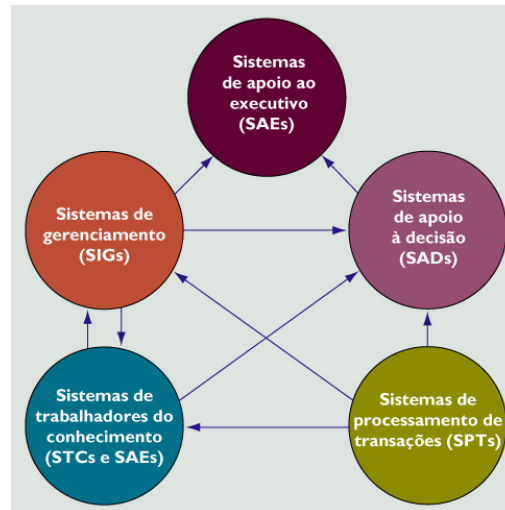


FIGURA 3: INTER-RELACIONAMENTO ENTRE SISTEMAS

FONTE: LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane P. “*Sistemas de Informação Gerenciais*”. *Administrando a empresa digital*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

BARONI et al (2003) citam diversas ferramentas voltadas para a gestão do conhecimento e em sua classificação apontam como sistemas de informação voltados para a inteligência competitiva podem apoiar a gestão do conhecimento propondo fornecer sistematicamente “informação sobre o ambiente ao processo de decisão da organização, permitindo um entendimento do mesmo e ajudando à tomada de decisões” (p. 224).

A economia globalizada faz com que as organizações pensem seus processos de negócio de maneira estratégica, focando desta maneira em seu relacionamento principal com o cliente, descobrindo maneiras diferenciadas de oferecer seus produtos e serviços. Uma das maneiras encontradas foi rever os processos de relacionamento com os clientes, com foco em gerenciamento a longo prazo. O gerenciamento do relacionamento com o cliente (CRM – Customer Relation Management) utiliza a tecnologia da informação para criar um sistema que integra e automatiza processos de atendimento ao cliente e também as operações de negócio das organizações. Esta ferramenta consolida informações sobre os clientes proveniente de diversos canais de comunicação que fornecem ferramentas para responder perguntas relacionadas aos dados coletados, permitindo a organização conhecer o perfil de seu cliente e com base nestes dados desenvolver um trabalho direcionado de satisfação, valorizando seu relacionamento com o cliente. Dentre os canais de comunicação existentes para a difusão dos sistemas CRM, BATISTA (2004) destaca as seguintes ferramentas:

- Telefone:
 - Central de atendimento Inteligentes (CTI);
 - Unidade de Resposta Audível (URA);
 - Telefonia por IP (IP Voice);

- Internet:
 - E-commerce;
 - E-business (B2B, B2C, B2E, etc);
- Captação:
 - Palmtops, handhelds, coletores de dados.

Conforme pesquisas conduzidas em março de 1999 pela IDC e pela Cap Gemini, as organizações que planejam ou estão implementando um projeto de CRM já investiram, em dois anos, em diversas tecnologias que serão integradas em um sistema de CRM, sendo estes investimentos focados 73% em centrais de atendimento telefônico, 69% em sites da internet e 61% em soluções de front Office (BATISTA, 2004).

Segundo BATISTA (2004), para que a ferramenta CRM possa ser utilizada com sucesso é necessário que a organização possa compartilhar e gerenciar o conhecimento obtido no seu processo de negócio, permitindo assim melhorar suas informações, a automatização de seus processos, seu marketing O2O (*one-to-one*) e também o feedback sobre seus produtos e serviços.

Os sistemas de informação voltados para a gestão do conhecimento, consistem, segundo BARONI *et al* (2003) em ampliar o alcance e acelerar a velocidade de transferência do conhecimento na organização, porém citam SENGE (1998) que afirma que de nada adianta a tecnologia se as pessoas não souberem aproveitar as informações disponibilizadas. Com isso compreende-se que a tecnologia é apenas um instrumento facilitador da captura, armazenamento e distribuição do conhecimento.

2 Instituto Curitiba de Informática (ICI)

O Instituto Curitiba de Informática (ICI) é uma empresa paranaense que atua no setor público e privado em todo o território nacional. É referência no desenvolvimento de soluções completas para a gestão governamental desde sua fundação, em 1998.

O ICI foi criado para absorver todos os trabalhos relativos à informática e telemática do município de Curitiba. São serviços não-essenciais, cuja evolução tecnológica acontece de forma permanente, garantindo à Prefeitura de Curitiba os mais modernos sistemas de gestão pública.

Por ser uma Organização Social sem fins lucrativos, o ICI investe todo seu lucro em pesquisas para o desenvolvimento de novos projetos. Dessa forma, contribui de forma efetiva para disponibilizar produtos e serviços com tecnologia de ponta garantindo o melhor custo-benefício aos seus clientes.

Desenvolvido e aplicado na Inglaterra há décadas, o sistema de Organização Social é um modelo de gestão pública introduzido no Brasil pela Medida Provisória n.º 1.591 (09/10/97) e pela Lei Federal n.º 9.637 (15/05/98). A Lei Municipal n.º 9.226 (23/12/97) que instituiu o Programa Municipal de Publicização, é a lei que cria o ICI em Curitiba, a primeira Organização Social Municipal no Brasil.

Esse programa tem por objetivo transferir para estruturas autônomas a responsabilidade pela

prestação dos serviços públicos considerados não-essenciais. Com isso, a Administração Municipal ganha condições para garantir à população os serviços de atribuição constitucional. Como Organização Social, o ICI é uma associação civil sem fins lucrativos. Sua gestão é privada, mas seu objeto é público. Por isso, sua gestão interna é conduzida por um Conselho de Administração composto por representantes dos setores público e privado.

Com um acervo de projetos implantados em diversas áreas e segmentos da gestão pública, o ICI possui *know-how* para atender demandas pontuais ou soluções corporativas que envolvam hardware, software e conectividade. O ICI concentra-se em potencializar ações estratégicas e criar soluções para apoiar a administração pública, criando soluções modernas para antigos problemas.

O ICI é a prova de que os serviços não-essenciais, quando bem executados, podem contribuir de forma efetiva para a melhoria da qualidade dos serviços essenciais oferecidos à população.

2.1 Projeto Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC)

O Projeto Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC) foi desenvolvido para a Prefeitura Municipal de Curitiba com o objetivo obter informações diferenciadas sobre o cidadão. Para isso, o Projeto integrou três processos de captura e disseminação do conhecimento: Central de Relacionamento Municipal, 156 e Pesquisa, operacionalizados por meio de um *call-center* integrado a uma ferramenta de CRM.

O Projeto Central de Relacionamento Municipal foi desenvolvido pelo ICI com o objetivo de buscar o fortalecimento das ações estratégicas de governo, baseando-se no conceito de CRM (*Customer Relationship Management*), o gerenciamento da relação com o cliente.

A Central de Relacionamento Municipal é o canal de relacionamento entre o administrador público e o cidadão. É um processo interativo, que transforma as informações fornecidas pelos cidadãos em relacionamentos positivos e resultados efetivos cujo objetivo é oferecer tecnologia da informação à gestão pública como ferramenta de relacionamento com o cidadão, fundamentando a tomada de decisões.

O Projeto 156 por sua vez viabiliza os processos de tele-atendimento, automação, integração e acompanhamento para a resolução do problema em tempo real. Todos esses mecanismos concorrem para o atendimento da demanda dos usuários com segurança, confiabilidade e eficiência. Esta solução completa possui os módulos de Sistemas satélites, Treinamento (*Call Center*), e Modelo e Gestão operacional.

O Projeto Pesquisa, através de pesquisa telefônica, gera informações estratégicas para a administração municipal garantindo um monitoramento estratégico antecipativo para a tomada de decisões que podem ter grande impacto. Estas pesquisas podem ser acompanhadas on-line e em tempo real através da Internet.

O SIAC compartilha de estrutura única de *Call Center* para contato, atendimento e relacionamento com o cidadão. Eles têm por objetivo:

- a) Viabilizar o acompanhamento e a identificação dos movimentos de opinião pública;
- b) Monitorar índices de aprovação do Governo referente aos Serviços Públicos Municipais;
- c) Medir os índices de satisfação da população;
- d) Ampliar, organizar e consolidar os canais de comunicação direta com o cidadão;
- e) Promover interatividade para o fornecimento de informações integradas à Administração;
- f) Disponibilizar aos munícipes serviços e informações de competência da Prefeitura Municipal por telefone;
- g) Racionalizar e otimizar o processo de atendimento, solução e resposta às demandas de serviços e informações da população;

Os projetos baseiam-se na captura e análise de informações externas à organização, sendo ferramentas de produção de inteligência crítica formatadas de acordo com as necessidades de quem toma decisões (BARONI *et al*, 2004). Busca-se com esta integração de sistemas respostas pró-ativas para dados utilizados anteriormente de maneira isolada.

2.1.1 Central de Relacionamento Municipal

O Projeto Central de Relacionamento Municipal contempla ferramentas e serviços de enquetes, divulgação, relacionamento, coleta automática, armazenamento de dados e prestação de serviços. Asseguram de forma integrada, a comunicação, o relacionamento e as informações da população de Curitiba, de forma participativa nas ações municipais. É uma estratégia adequada a abrir um canal permanente e eficaz de comunicação com o cidadão facilitando o gerenciamento e a análise centralizada das informações de caráter estratégico.

Seus objetivos específicos são:

- a) Monitorar os índices de aprovação do governo de forma regionalizada e segmentada;
- b) Avaliar o nível de satisfação da população com os serviços públicos;
- c) Identificar regionalmente demandas, possibilitando o planejamento de ações que visem ao atendimento adequado das necessidades do cidadão;
- d) Medir junto à população o impacto de acontecimentos, ações ou comunicação;
- e) Disponibilizar uma central de informações ao cidadão em eventos específicos;
- f) Formar cadastro de colaboradores do governo;
- g) Divulgar ações de governo de forma personalizada.

Seus serviços são compostos por divulgações (campanhas, inaugurações e novos projetos); convocações (contatos para convocação e nomeação de concursados); convites (participação de eventos, abertura de programas, inaugurações, etc...); colaboradores (cadastro de colaboradores e atualização cadastral); enquetes (sem controle de amostra, possibilita o levantamento contínuo das demandas dos moradores dando subsídios à administração sobre planejamento de obras e ações sociais quanto às reais necessidades da população); pesquisa (com controle da amostra representativa do universo, acompanha os movimentos da opinião pública e mede o impacto de acontecimentos, ações ou comunicação) e telemensagens/URA (Sistema automático de comunicação ativa, onde são geradas ligações telefônicas para a população, por bairro, regional ou município, divulgando obras e realizações da prefeitura, assim como convites para eventos, inaugurações, etc...).

O sistema de telemensagens é um eficiente veículo de comunicação com capacidade para transmitir aproximadamente 20 mil mensagens por dia. Disponibiliza relatório com resultado detalhado por números de chamadas atendidas, ouvidas integralmente, ouvidas parcialmente e rejeitadas. Verificou-se que 90% das mensagens enviadas são ouvidas integralmente pelos curitibanos

As pesquisas telefônicas possuem amostragem precisa. Os entrevistadores são treinados e motivados e a fiscalização das entrevistas é realizada por meio da gravação de abordagem associada ao preenchimento das telas do sistema. Os resultados podem ser acessados pelo cliente pela internet, em formato executivo, com acesso a gráficos e mapas digitais.

São realizadas também por meio das pesquisas telefônicas junto ao cadastro de usuários do serviço avaliado, pesquisas de satisfação com os serviços públicos, com metodologia para cálculo de Índice Geral de Satisfação, e importância relativa dos diversos fatores avaliados na satisfação geral.

Trimestralmente ocorre o Monitoramento Municipal e Regional que por meio de entrevistas telefônicas, subsidia o governo quanto à evolução do nível de aprovação, demandas da população, grau de conhecimento das obras e medidas, credibilidade do prefeito e sua equipe.

Avaliação de projetos e acontecimentos também são realizados, onde o governo poderá obter a opinião da população sobre novos projetos, campanhas de marketing, ações desenvolvidas nas diversas secretarias e órgãos ou mesmo de outros acontecimentos. Entrevistas diárias, a cargo da Central de Relacionamento e Pesquisa, visando a identificar as demandas regionalizadas, obtêm a participação do cidadão, bem como seu cadastro para futuros contatos. Dessa forma, cada ação de governo que vier ao encontro de sua opinião ou demanda deverá ser comunicada por telefone ou mala direta.

Uma plataforma interativa, disponibilizada para atendimento automático, possibilita ao cidadão a realização de enquetes ou cadastramento de cidadãos voluntários em diversas campanhas, tais como doação de sangue, de Defesa Civil, de Ação Social etc.

2.1.2 Projeto 156

O Projeto 156 é um dos grandes canais de relacionamento direto da Prefeitura de Curitiba com os moradores da cidade. Dispondo de dados atualizados e confiáveis, tem como objetivo atender as necessidades e dúvidas da população. O serviço está disponível por telefone, internet e chat 24 horas.

O Projeto 156 conta com uma equipe altamente qualificada para esclarecer, registrar e encaminhar toda informação e demanda de responsabilidade do município. São 30 secretarias e órgãos, mais de 320 setores, mais de mil usuários e 3 mil serviços mapeados para envio eletrônico das solicitações.

O Projeto 156 recebe em média 165 mil ligações por mês, divididas em dois grandes segmentos:

- Consulta de informações, correspondente a 55% da demanda. Essas informações são prontamente atendidas e esclarecidas pelo próprio atendente, ou seja, não geram fluxo na Rede Administrativa. Estas informações podem ser sobre serviços, telefones, endereços, entre outros e também está disponível no atendimento on-line.
- Solicitações, reclamações e denúncias, correspondentes a 45% da demanda. O atendente registra a solicitação de acordo com as informações do solicitante e encaminha em tempo real para a Secretaria / Órgão/ Setor / Grupo Responsável. Essas solicitações são analisadas, executadas ou não e, em seguida, respondidas. O resultado é logo informado ao solicitante. Além disso, é avaliada a satisfação do usuário quanto aos serviços prestados.

O Projeto 156 é um sistema que, além de prestar pronto atendimento ao cidadão, monitora e acompanha todas as atividades operacionais do Executivo Municipal, além de fornecer serviços como: identificação e histórico do usuário; flexibilidade e aumento de produtividade; maior controle da qualidade de atendimento devido as ligações serem monitoradas on-line e gravadas.

2.1.3 Projeto Pesquisa

O Projeto Pesquisa tem por objetivo a geração de informações estratégicas para a administração municipal. São realizadas pesquisas telefônicas com periodicidade mensal junto a uma amostragem representativa de cidadãos maiores de 16 anos, residentes em domicílios com posse de telefone fixo. São selecionados aleatoriamente números de telefones com base nos cadastros das operadoras de telefonia, para a realização das entrevistas. O perfil da amostra é controlado ao longo dos trabalhos de campo para evitar desvios maiores em relação ao perfil de interesse dos cidadãos na pesquisa a ser realizada. Posteriormente há uma expansão dos dados pela combinação das variáveis demográficas sexo, faixas de idade e grau de instrução para projetar os resultados para a população municipal como um todo.

As pesquisas realizadas têm a possibilidade de acompanhamento on-line e em tempo real através da Internet, onde o usuário do sistema pode acessar resultados parciais e totais, bem como obter tabelas de cruzamentos básicos e específicos, gráficos e mapeamento digital de informações relevantes.

Este Projeto foi criado com a finalidade de gerar informações para garantir a tomada de decisões que podem ter um grande impacto na perenidade da administração.

3 Resultados

Com a implantação e modernização do Projeto SIAC, verificou-se que a tecnologia da informação juntamente com a competência essencial do ICI, contribuiu para o compartilhamento de informação e conhecimento, tornando estas ferramentas potenciais estratégicos para a Prefeitura Municipal de Curitiba, comprovando que a tecnologia de informação pode ser usada para diferenciar produtos existentes, criar novos produtos e serviços, promover competências essenciais e reduzir custos operacionais.

LAUDON e LAUDON (2004) afirmam que qualquer sistema de informação que estimule o compartilhamento do conhecimento por intermédio das unidades de negócio realça a competência essencial de uma organização, isto é, ser o melhor naquilo que faz.

Essa solução integrada contribui como ferramenta para a comunicação, o relacionamento e a tomada de decisões político-administrativas para a administração de serviços públicos de Curitiba, para a avaliação de qualidade de vida do cidadão e para o incentivo do desenvolvimento local. Qualquer informação relevante para a tomada de decisões pode ser registrada e analisada periodicamente, de modo a produzir relatórios gerenciais dos mais diversos interesses. A integração dos sistemas que antes trabalhavam de forma reativa proporcionou ainda a pró-atividade, buscando não só as necessidades dos cidadãos, mas também convidá-los à participação das ações públicas.

O Projeto SIAC possibilita a obtenção de informações, qualitativas e quantitativas, que expressem os resultados das ações municipais ou favoreçam uma referência pública para a discussão. A gestão municipal dispõe de uma correta avaliação de desempenho e o acompanhamento participativo da população em conjunto com as ações integradas da administração.

Por ser um canal constante de comunicação com o servidor, permite trabalhar as informações, recebidas continuamente, de forma a maximizar as ações e políticas públicas, assim como os esforços de comunicação institucional, evitando desperdício de tempo e dinheiro.

“A tecnologia da informação provê ferramentas para que os gerentes desempenhem seus papéis. Permite que monitorem, planejem e façam previsões com mais precisão e velocidade e que respondam mais rapidamente ao ambiente empresarial em mutação. Descobrir modos de usar a tecnologia de informação para conseguir vantagem competitiva é a responsabilidade principal do gerenciamento, identificando processos de negócio, competências essenciais e relacionamentos.” (LAUDON e LAUDON, 2004, p.101)

Os resultados constantemente monitorados permitem uma administração pró-ativa tornando-se mais eficaz com foco na satisfação do cliente, neste caso o cidadão, demonstrando a ele o quanto sua opinião é importante e valorizada para a gestão participativa dos serviços públicos municipais. Com estes resultados, a administração municipal também possui uma garantia maior na segurança de seu processo de tomada de decisão e ações do município para a sociedade, por meio de ferramentas aplicadas à gestão da informação.

4 Bibliografia

BATISTA, Emerson de O. “*Sistemas de Informação*”. *O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2004.

BARONI, Rodrigo; MOREIRA Norton Paim; ROCHA, Renato; TERRA, José Cláudio Cyrineu. “*Memória Organizacional*”. In: SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana. *Gestão de Empresas na era do Conhecimento*. São Paulo: Serinews Editora Ltda, 2004.

O'BRIEN, James A. *“Sistemas de Informação” e as decisões gerenciais na era da internet*. São Paulo: Saraiva, 2004.

LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane P. *“Sistemas de Informação Gerenciais”*. *Administrando a empresa digital*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SANTIAGO JR., José Renato Sátiro Santiago. *“Gestão do Conhecimento”*. *A chave para o sucesso empresarial*. São Paulo: Novatec, 2004.

SVEIBY, Karl Erik. *“A nova riqueza das organizações”*. *Gerenciando e avaliando patrimônios do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SENGE, Peter M. *“A quinta disciplina”*. *Arte e prática da organização que aprende*. São Paulo: Best Seller, 2000.