

Análise dos Sistemas de Cadastramento e Identificação de Clientes das Companhias de Saneamento e Energia Elétrica do Paraná – Brasil

Airton Carlos Patzlaff¹

airtonpatz@hotmail.com

Priscila Maria Gregolin²

prikagregolin@hotmail.com

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Recibido: 5 de mayo de 2009

Aceptado: 31 de agosto de 2009

RESUMO

O presente artigo se propõe a evidenciar a eficácia dos sistemas de informação, utilizados pelas empresas Sanepar e Copel, em atender às necessidades dos empregados e usuários. Quanto à metodologia aplicada, infere-se que o trabalho em questão se enquadra na condição de um estudo de caso, com caráter qualitativo e exploratório. Nesse mister, aplicou-se um questionário entre os funcionários das duas empresas com o intuito de se verificar a disposição dos mesmos em inovar nos aspectos que se mostram ineficazes dentro da perspectiva profissional em que atuam; além de trazer à tona possíveis dificuldades encontradas pelos colaboradores nos aspectos concernentes à disponibilidade dos dados e sua capacidade em atender aos anseios dos envolvidos na prestação dos serviços. Como proposta, o estudo se utilizou de um prisma sistemático, vislumbrando prováveis benefícios de uma atuação conjunta no que tange ao compartilhamento dos dados disponíveis nos sistemas de informação das empresas supracitadas.

PALABRAS CLAVE: ESTADO / DATOS / SISTEMAS DE INFORMACIÓN / INTEGRACIÓN / CIUDADÃO

ABSTRACT

The present article aims to highlight the effectiveness of information systems, used by Sanepar and Copel, in addressing the necessities of the employees and users. In this reasoning, a questionnaire was applied between the employees of the two companies with the intention of verifying the tilt of the same ones in innovating in the aspects that if they inside show inefficacious of the professional perspective where they act; besides bringing to light possibles difficulties found by collaborators in the concerning aspects to the availability of the data and its ability to meet the aspirations of the involved ones in the installment of the services. Therefore, the study is developed in a systematic prism, likely seeing benefits of a joint action in what it refers to the sharing of the available data in the information systems of the above-mentioned companies.

KEY WORDS: STATE / DATA / INFORMATION SYSTEMS / INTEGRATION / CITIZEN

¹ Servidor público federal atuante na Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Cidade de Pato Branco, pesquisador na Região Sul do Brasil, pós-graduando (lato sensu) em Gestão de Recursos Humanos pela UTFPR e bacharel em Administração pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Pato Branco.

² Servidora pública federal atuante na Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Cidade de Pato Branco, pesquisadora na Região Sul do Brasil, pós-graduanda (lato sensu) em Gestão de Recursos Humanos pela UTFPR e bacharel em Administração pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Pato Branco.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda aspectos concernentes à utilização de sistemas de informação em empresas estatais por meio de uma abordagem sistêmica.

Nesse intuito, este estudo foi realizado nas empresas: SANEPAR – Companhia de Saneamento do Paraná, e COPEL – Companhia Paranaense de Energia; ambas exercendo suas atribuições sob o regime de economia mista, sendo o Estado do Paraná o sócio-majoritário das mesmas.

Primeiramente, pode-se destacar o perfil empresarial da SANEPAR, sendo que a fundação desta se deu no ano de 1963, através do Decreto Estadual nº 2.972, com o objetivo de cuidar das ações de saneamento básico, captação e tratamento de água em todo o Estado do Paraná. Além disso, vale ressaltar que atualmente o Estado é detentor de 60% de suas ações e do mesmo modo, a companhia se faz presente em 621 localidades, beneficiando mais de 8,1 milhões de habitantes.

No que concerne a Copel, sua fundação ocorreu no ano de 1954, de modo que somente através do Decreto Estadual nº 1.412, de 1956, passou a centralizar todas as ações governamentais de planejamento, construção e exploração dos sistemas de produção, transmissão, transformação, distribuição e comércio de energia elétrica e serviços correlatos. Ademais, o governo é detentor de 58,6% das ações da Copel, a qual atende a 3,38 milhões de consumidores, efetuando, em média, 70 mil novas ligações por ano.

Nessa perspectiva, o presente estudo visou à compreensão, de modo sistemático, do desempenho das atividades realizadas pelas empresas Sanepar e Copel, tendo em vista o papel ocupado pelas mesmas como órgãos propiciadores da infra-estrutura básica das famílias paranaenses. Outrossim, já com relação à sistemática abordada, esta se revela por meio da complementaridade existente na prestação de serviços, tendo o elemento água como variável comum na consecução de seus objetivos básicos.

No exercício das atividades desempenhadas pela Sanepar, a água representa um insumo básico, sendo o produto final oferecido aos consumidores; enquanto que para a Copel, a água representa de maneira indireta um instrumento que proporciona a energia elétrica, que de modo preponderante se origina por meio das usinas hidroelétricas.

As ponderações acima demonstram uma relação sistêmica explícita; porém, existe uma inter-relação implícita, revelada através dos bancos de dados virtuais relacionados aos clientes e serviços prestados, que se aplicada por meio de canais adequados poderá trazer uma série de benefícios mútuos.

Como objetivo do trabalho, buscou-se desenvolver teoricamente um sistema de informação capaz de fomentar e agilizar a disseminação de informações relevantes nas empresas de Saneamento e Energia Elétrica do Paraná. Da mesma maneira, pretendeu-se verificar a existência de complementaridade entre os bancos de dados das empresas em questão, bem como compreender o processo cadastral responsável pela retenção de dados nos arquivos virtuais; analisando a dinâmica da prestação de serviços e os reflexos de uma atuação integrada no atendimento aos clientes.

O estudo visou despertar um senso de unidade partindo da disseminação de dados muitas vezes retidos pela ausência de um canal adequado e comum que possibilite a sistematização das informações. Logo, uma vez evidenciada a escassez de estudos nesse ramo, percebeu-se o valor de um tratamento sistemático na compreensão das informações constantes em bancos de dados cadastrais públicos.

Destarte, a importância acima mencionada reside na otimização do atendimento e na agilidade em resolver os problemas apresentados pelos cidadãos usuários dos serviços prestados pelas companhias em questão.

Quando ao tipo de pesquisa, tratou-se de um estudo de caso de caráter qualitativo e exploratório. Assim sendo, no intuito de evidenciar a metodologia empregada, fundamenta-se a aplicação do método estudo de caso nas palavras de Fachin (2001, p. 42) as quais inferem que “esse método é caracterizado por ser um estudo intensivo. É levada em consideração, principalmente, a compreensão, como um todo, do assunto investigado”.

No que se refere ao instrumento de pesquisa efetivamente utilizado, fez-se uso de instrumentos específicos para coleta de dados, entre os quais o questionário, de modo que o mesmo foi aplicado aos funcionários envolvidos com a utilização dos sistemas em questão. Logo, com a finalidade de analisar o posicionamento e a postura dos colaboradores de um modo geral, foram distribuídos trinta e dois questionários nas Unidades de ambas as Companhias na cidade de Pato Branco-PR.

Destaca-se que a referida distribuição considerou um grupo de funcionários escolhidos de maneira aleatória, de modo que se aplicou um número de dezesseis questionários em cada uma das empresas; representando uma amostra de 20% do universo total de 160 funcionários, uma vez que a Sanepar conta atualmente com 66 pessoas em seu quadro funcional na Unidade de Pato Branco, bem como a Copel com 94 em sua Unidade correlata.

A forma de aplicação do questionário respalda-se em Marconi & Lakatos (1999, p. 100), de modo que o “questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Ademais, a característica qualitativa se encontra no fato de relacionar aspectos não apenas mensuráveis, mas também definidos descritivamente. Outrossim, o caráter exploratório, em uma analogia feita por Gil (1996, p. 67) coloca que “a leitura exploratória pode ser comparada à expedição de reconhecimento que fazem os exploradores de uma região desconhecida”.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ASPECTOS RELEVANTES DO ESTUDIO

A sociedade vem passando por uma série de transformações nas últimas décadas, sendo a globalização um fenômeno que trouxe consigo a proliferação de novas tecnologias e a superação de barreiras que impediam uma relação mais próxima entre as diferentes culturas e sociedades.

À medida que as novas ferramentas tecnológicas se disseminaram, as novas gerações passaram a concebê-las com tal naturalidade que se tornou uma necessidade sua presença no cotidiano; uma vez que a informática, a televisão, a telecomunicação, entre outras, proporcionam a dinâmica necessária para encarar os novos desafios trazidos pela globalização.

Partindo-se do raciocínio supracitado é que o presente estudo dos sistemas de informações desenvolvidos pela Sanepar e Copel se mostrou relevante, vez que a eficiência dos mesmos traz reflexos na vida de todos os usuários paranaenses.

2.2 O PAPEL DA INFORMAÇÃO FRENTE AO CONTEXTO ATUAL

Diante das evidências vislumbradas no universo contemporâneo, torna-se bastante perceptível o quão dinâmica é a realidade atual, e da mesma forma se mostra imprescindível uma postura empresarial flexível e disposta a inovar os métodos de trabalho.

Para melhor clarificar os reflexos das transformações contemporâneas, faz-se uso das palavras de Drucker (1980, p.100) o qual expõe que “as mudanças na estrutura populacional e sua dinâmica são tão extensas e penetrantes que afetam todas as instituições públicas e privadas”.

Nesse sentido, buscou-se um instrumento de pesquisa capaz de refletir uma imagem verossímil da realidade empresarial, e com a devida vênua aplicou-se um questionário entre os colaboradores.

Sendo assim, foi na perspectiva supracitada que as indagações do questionário foram elaboradas, uma vez que visam diagnosticar o perfil dos profissionais ao mesmo tempo em que demonstram a visão dos funcionários frente às possíveis limitações e vantagens dos sistemas de informação atualmente utilizados nas empresas em questão.

2.3 IMPORTÂNCIAS DA UNIÃO SISTÊMICA

Com base nos dados obtidos a partir do questionário, merece destaque o fato de 97% dos colaboradores entrevistados em ambas as empresas se mostrarem solícitos e dispostos a aperfeiçoar seus serviços por meio da aplicação de novas ferramentas nos sistemas de informação atuais.

GRÁFICO 1 – Fonte: Dados de Pesquisa 2007.



Além disso, outra constatação obtida por meio dos questionários revela um importante aspecto comportamental, uma vez que 87,5% dos entrevistados se consideram pessoas abertas ao aprendizado de novas maneiras de desempenhar suas tarefas, o que diante da dinâmica do mundo atual, mostra-se como condição “sine qua non” para a sobrevivência empresarial, tanto no ramo público como no privado.

Todo sistema orgânico compõe-se de órgãos que devem agir em harmonia para o desempenho de uma função ou finalidade. As características dessa função e o papel de cada órgão componente para a realização da finalidade do sistema, determinam um tipo, grau e complexidade da interdependência entre as partes, e entre as partes e o todo. (MELLO, 1978, p. 02)

No que tange ao pensamento sistêmico evidenciado nas perguntas respondidas pelos funcionários das duas empresas, buscou-se assimilar o papel de cada um dos elementos respondidos e seus aspectos que compõe a mesma realidade de atuação.

Uma maneira de exercitar o pensamento sistêmico é tentar descobrir sistemas, subsistemas e componentes de sistemas em toda situação que você estiver estudando. Isto é conhecido também como utilizar um contexto sistêmico, ou dispor de uma visão sistêmica de uma situação. (O'BRIEN, 2001, p. 321)

A partir disso, torna-se claro que o todo é maior que a soma das partes, sendo de fundamental importância estudar as variáveis externas e a interação entre as partes para compreender o funcionalismo sistêmico, e obter o máximo proveito de suas atribuições.

Conforme Chiavenato (1983, p. 467), “essa teoria é essencialmente totalizante: os sistemas não podem ser plenamente compreendidos apenas pela análise separada e exclusiva de cada uma de suas partes”.

Acrescenta-se que, no que tange à postura colaborativa dos empregados, 91% dos entrevistados consideram a existência de elementos que se complementam entre as duas empresas no aspecto informativo.

Embora não seja unânime entre os empregados entrevistados, a compreensão de que existem elementos informativos que se complementam, acredita-se na possibilidade de persuadi-los através de argumentos fundamentados nos benefícios oriundos dessa integração, bem como, expondo as facilidades obtidas através da implementação desse novo sistema.

Deste modo, coloca-se em questão a forma de comunicação empregada na administração pública, de um modo geral, caracterizada muitas vezes pela ineficiência, seguindo o raciocínio Koontz & O'Donnell (1981, p. 432) os quais indagam: “como pode uma grande instituição, como o governo federal, a bolsa de valores, uma companhia aérea ou uma siderúrgica, funcionar com comunicações inadequadas?”.

Ademais, possivelmente parte dos entrevistados que se mostraram resistentes à proposta tenham adotado essa postura por desconhecerem o conhecimento compartilhado pelos sistemas informativos da outra empresa. Destarte, a resistência a mudanças por parte dos empregados seria refutada a partir da compreensão da amplitude de oportunidades derivadas da união sistêmica dos dados.

2.4 ELEMENTOS DE CONVERGÊNCIA INFORMATIVA

Tendo em vista o caráter científico do trabalho, fez-se necessário compreender a natureza dos processos de ambas as empresas (Sanepar e Copel), para então perceber a existência de elementos convergentes, e muitas vezes complementares. Fato esse que revela uma funcionalidade de caráter sistêmico.

Como exemplo da complementaridade, vale lembrar que a ausência de energia repercute diretamente no abastecimento da água, bem como a disponibilidade da água traz reflexos no consumo e geração de energia.

Sendo assim, constatações como a apresentada logo acima surgiram a partir do estudo, de modo que servem para ilustrar uma gama de serviços que se executados em parceria teriam seus resultados otimizados.

2.5 INFORMAÇÕES COMPARTILHADAS

Considerando esses elementos básicos, percebe-se a vantagem que poderia se obter ao integrar informações de ambas as empresas, de modo que poderiam ser consultadas como elemento de auxílio para sanar dúvidas básicas, até mesmo para se evitar determinados inconvenientes.

Essa colocação pode ser confirmada por meio dos resultados encontrados nas respostas dos questionários, onde se constatou que 84,5% dos colaboradores consideram as empresas Sanepar e Copel como parceiras na realização de seus serviços, ao mesmo tempo em que 87,5% deles, percebem possíveis vantagens e melhorias decorrentes de uma atuação integrada dos sistemas de informação.

Nesse mesmo raciocínio, Diniz (2001, p. 21) infere que “podem ser ressaltadas as perspectivas que preconizam novos estilos de gestão pública, revertendo o isolamento e o confinamento burocrático”.

Como sugestão do que seria uma atuação integrada, tem-se a utilização de um sistema capaz de transmitir em tempo real a falta de energia em uma determinada localidade, de modo que a Sanepar possa preparar seus clientes para uma posterior falta de água conseqüente da paralisação das bombas responsáveis pela distribuição em uma determinada região.

Logo, segundo Borges (2000, p. 26), essa transição é resultante “da conversão de uma determinada situação a uma nova, hoje denominada ‘mudança de paradigma’, levando a novas exigências, estratégias e ações”.

Destarte, é dentro dessa visão sistêmica que se busca alcançar uma unidade em termos de acesso aos meios informativos que possam garantir a máxima eficiência nos processos, tanto no nível operacional quanto no tático e até mesmo estratégico.

Conforme discorrem Guimarães & Évora (2004, p. 72) de maneira bastante elucidativa, “a maneira como a informação é obtida, organizada, gravada, recuperada e posteriormente utilizada permite ao gerente atuar com mais segurança, aumentando a possibilidade de acerto na tomada de decisão”.

Tendo em vista a existência de diferentes níveis organizacionais – operacional, tático e estratégico – percebe-se que cada um deles trata de informações de caráter distinto, e que os mesmos se organizam a partir de sistemas.

Deste modo, um Sistema de Informação pode ser conceituado como um conjunto de componentes inter-relacionados com a finalidade de capturar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação no intuito de facilitar o planejamento, controle, análise e fomentar o processo decisório em empresas e organizações. (LAUDON & LAUDON, 2001)

Sendo assim, as tecnologias de informação atuam como instrumentos dentro dos sistemas, tanto na captação das informações, quanto na organização das mesmas.

Por esse modo, os benefícios de uma atuação sistêmica atingiriam todos os níveis das organizações, trazendo para os colaboradores informações úteis para cada uma das áreas envolvidas no acesso às ferramentas que integram os dados.

2.5.1 O Conhecimento Compartilhado pelos Colaboradores

Em um universo marcado por constantes transformações, a retenção de informações confiáveis se tornou algo escasso, exigindo de empresas como a Sanepar e a Copel um tempo precioso na garimpagem dos dados. Vale lembrar que a dinâmica da sociedade hodierna atribui um valor imensurável ao tempo, tornando a rapidez na execução dos serviços uma necessidade constante.

Trazendo esse respaldo para o objeto de análise, Sanepar e Copel, sugere-se a criação de um banco de dados que disponibilize informações sobre o perfil dos clientes de modo integrado; de modo que os dados cadastrais de ambas as empresas possam ser consultados por meio de um software comum.

Ponderando acerca da implementação, Ferreira & Mello (1997, p. 53) propõem “regras para a criação de circunstâncias favoráveis para que, nos mais diversos países, técnicos altamente qualificados e conhecedores dos meandros técnico-burocráticos pudessem implementar as reformas propostas”.

Essa proposta surgiu da seriedade atribuída a ambas as empresas; e, por dedução, da confiança que se pode ter das informações repassadas por elas. Ressalta-se que o vínculo cadastral dessas organizações estatais se complementam, pois enquanto a Copel vincula o cadastro pelo CPF, mantendo sempre atualizado os dados dos consumidores finais; a Sanepar vincula os dados, de maneira primária, ao proprietário do imóvel, mantendo um banco de dados confiável acerca do responsável pelas instalações.

3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A partir da análise dos dados, tem-se a realização de serviços administrativos (verificação de categoria de imóveis, vistoria, fiscalização...) como 41,46% do total de atendimentos aos clientes da Sanepar, conforme dados referentes ao primeiro semestre de 2007, segundo o Relatório de Acompanhamento Comercial – Unidade de Serviço de Gestão Comercial e Marketing – junho 2007.

Destaca-se que a prestação dos serviços administrativos apresenta o maior percentual de atendimentos no relacionamento com o cliente, estando acima das reclamações sobre faturamento e manutenções. (Relatório de Acompanhamento Comercial – Unidade de Serviço de Gestão Comercial e Marketing – junho 2007, p.15).

Como já abordado, grande parte dos serviços administrativos é executada duplamente pelo Estado, uma vez que a Sanepar e a Copel não compartilham essas informações. Sendo assim, constata-se uma ocorrência freqüente de retrabalhos, de modo que diversos serviços teriam condições de ser desempenhados por uma empresa e ter seus pareceres repassados para a outra companhia.

Por esse modo, acredita-se que a ausência de um sistema capaz de proporcionar a integração das informações seja o fator inibidor de uma maior aproximação entre o exercício das funções desempenhadas pelas duas empresas.

3.1 BENEFÍCIOS MÚTUOS

Os benefícios de uma utilização sistêmica dos dados ficam visíveis em diversos aspectos empresariais, de modo que se destacam por proporcionar maior agilidade na resolução de problemas de qualquer ordem.

A pesquisa também revelou que a tentativa de responder a questionamentos de assuntos típicos da outra companhia são práticas que fazem parte da rotina dos atendentes comerciais das duas empresas, de modo que freqüentemente os funcionários são surpreendidos com perguntas das quais são incapazes de responder.

De maneira a fundamentar a explanação supracitada, tem-se o resultado de 72% de funcionários que concordam com a existência de dificuldade no desempenho de suas atividades pela ausência de dados oferecidos pela empresa em que atuam.



GRÁFICO 2 – Fonte: Dados de Pesquisa 2007.

A construção de um sistema compartilhado poderia certamente elevar o grau de satisfação dos consumidores, uma vez que dúvidas relacionadas a andamento e prazo de serviços, preço de reparos, débitos pendentes, entre outros, poderiam ser sanadas ao contatar apenas uma das companhias. Ademais, com o novo sistema evitar-se-ia a frustração dos usuários que acabam tendo que se deslocar até as centrais de atendimento específicas, sendo que com as inovações sugeridas estariam disponibilizando de um acesso mais facilitado às informações de seu interesse.

Sendo assim, de acordo com a percepção de Chiavenato (1983, p. 468), “o expansionismo é o princípio que sustenta que todo fenômeno é parte de um fenômeno maior. O desempenho de um sistema depende de como ele se relaciona com o todo maior que o envolve e do qual faz parte”.

Além dos problemas apresentados, também existem outras situações nas quais o uso do sistema compartilhado se tornaria útil, como no momento de efetuar consultas dos pareceres de vistorias sobre as instalações (moradias, residências, indústrias...), aproveitando aquelas visitas já realizadas por uma das empresas, fato que evitaria ocorrências de retrabalhos.

Nas palavras de Primo (2000, p. 02), percebe-se que no campo sistêmico “existe uma relação de interdependência na interação, onde cada agente depende do outro, isto é, cada qual influencia o outro. Essa interdependência, é claro, varia em grau, qualidade e de contexto para contexto”.

Ressalta-se que nessa visão, dentro do novo sistema integrado estariam apenas as informações relevantes, que pudessem auxiliar de alguma maneira tanto as funções desempenhadas pela Copel quanto pela Sanepar.

3.1.1 Cobrança de Débitos

Destarte, juntando as informações dos sistemas é possível saber em tempo real em qual local do Paraná esse consumidor se localiza, sendo de extrema importância no momento de efetuar cobrança de dívidas ativas junto ao Estado.

Conforme discorre Kim (2004, p. 203), “a influência da cibernética está também implícita na noção estruturalista da sociedade, vista como um sistema de comunicação baseado na troca de mensagens”.

Uma vez feita essa breve explanação, sustenta-se a convicção de que a troca de dados entre as empresas poderia auxiliar na busca pelas informações, lembrando que o simples fato de possuí-las não representa detenção de poder; mas a obtenção das mesmas, seguida da transformação

em conhecimento, reflete a posse de instrumentos estratégicos e extremamente úteis na solução de problemas.

Nos dias atuais, sem dúvida alguma, o grande desafio que se apresenta os administradores de empresas dos mais variados setores de atuação do complexo organizacional, é o de levantar habilmente os problemas e concebê-los com soluções ótimas ou quase ótimas, a fim de atingir os anseios objetivados pela empresa sob sua competência. Para que tais problemas possam ser equacionados permitindo a reflexão de bases para seu devido processo de decisão, o administrador necessita ter em suas mãos parâmetros ‘compilados’ de maneira ótima, a partir das variáveis que integram o seu modulo de ação.(CAUTELA & POLLONI, 1986, p. 03)

Torna-se evidente a importância que as organizações atribuem às informações, sendo elas concebidas como meios de se alcançar a compreensão necessária para a realização de suas tarefas, sendo essa uma ferramenta na recuperação de receitas e na redução de custos.

O elemento supracitado que se evidenciou na apreciação dos resultados expõe a existência de usuários inadimplentes em uma das companhias, mas que se encontram cadastrados como usuários ativos dos serviços da outra empresa; porém, em novo endereço.

Por esse modo, ao se constatar a dificuldade encontrada, de modo especial pela Sanepar na cobrança de débitos das ligações canceladas por inadimplência, a possibilidade de consultar o banco de dados da Copel parece ser uma alternativa adequada e eficiente, por possibilitar a localização do cliente devedor antes do débito prescrever. Acredita-se que os benefícios seriam mútuos, uma vez que o acesso às informações seria recíproco.

3.1.2 Consulta de Clientes no Sistema

Outra situação identificada por meio da análise efetuada acerca dos sistemas de informação de ambas as empresas, foi a dificuldade encontrada por empregados da Sanepar no desempenho de suas atividades, devido à ausência de uma opção no sistema que permita a consulta de clientes pelo nome, opção existente no sistema da Copel.

Diante disso, a existência desse elemento de pesquisa se revelou bastante importante, uma vez que implantado, permitiria agilizar uma infinidade de procedimentos que dependem da localização do cadastro.

Deste modo, a consulta através do nome permitiria a obtenção de todas as demais informações relacionadas a essa pessoa, como endereços em seu nome, ligações de água e luz, serviços executados nas matrículas correspondentes às ligações, telefones para contato, e-mail, entre outros.

Evidencia-se, a partir da reflexão discorrida, que a aplicação de uma nova modalidade de consultas possibilitaria um atendimento mais dinâmico e, outrossim, proporcionaria aos usuários uma prestação de serviço mais eficiente.

3.2 POSTURA COLABORATIVA DOS EMPREGADOS

Outro fato constatado a partir do questionário, foi a disposição da maioria dos empregados em experimentar a implantação de um novo sistema, conforme demonstra o gráfico a seguir:

NÍVEL DE DISPOSIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS COM
RELAÇÃO A IMPLANTAÇÃO DE UM NOVO SISTEMA DE
INFORMAÇÃO

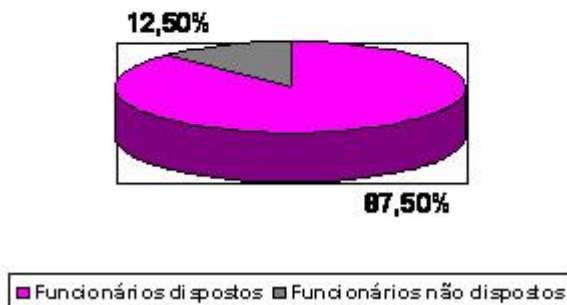


GRÁFICO 3 - Fonte: Dados de Pesquisa 2007.

Verifica-se, com base nessa informação, que o fato da equipe de trabalho se mostrar prestativa e aberta a colaborar para o alcance do progresso é fator crucial para o sucesso do novo desafio.

Ademais, vale dizer que uma equipe de trabalho comprometida forma os agentes responsáveis pela concretização das mudanças almejadas.

4. LIMITAÇÕES DO MODELO BUROCRÁTICO

Embora haja um grande interesse por parte dos funcionários em implantar um novo modelo mais flexível e eficiente no gerenciamento dos dados, o estudo evidenciou limitações em implantá-lo devido a restrições de caráter jurídico, uma vez que o princípio da legalidade está presente no modelo burocrático de gestão.

Nesse sentido, verifica-se uma tentativa, ainda tímida, por parte do governo, em agilizar seus procedimentos, tendo em vista a quebra de barreiras no campo da informação; de modo que nos termos da Constituição Brasileira de 1988, em preceitos incluídos pela Emenda Constitucional nº 42, de 19 de dezembro de 2003, lê-se:

As administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. (BRASIL, 1988).

Como exemplo das possibilidades que se encontram implícitas nos termos da Carta Magna, sugere-se a aplicação de procedimentos análogos ao autorizado para a administração tributária, tendo em vista a liberação do acesso às informações relevantes a fim de dinamizar os serviços dos demais órgãos da administração pública.

Nesse mesmo raciocínio, Diniz (2001, p. 21) infere que “podem ser ressaltadas as perspectivas que preconizam novos estilos de gestão pública, revertendo o isolamento e o confinamento burocrático”.

De fato, é possível que haja limites jurídicos para implementar a sistematização operacional colocada em pauta; porém, se o interesse da coletividade estiver sendo representado nessa proposta, seria possível articular junto ao poder legislativo meios de vencer tais obstáculos.

5. CONCLUSÕES

Ao final desse estudo, foi possível perceber as inúmeras possibilidades que surgiriam a partir da implantação de um sistema de informação integrando dados da Sanepar e da Copel, de modo que as vantagens seriam recíprocas e permitiriam solucionar uma série de dificuldades vivenciadas pelos funcionários, bem como a otimização dos serviços prestados aos usuários.

Sendo assim, tanto nos aspectos operacionais quanto nas funções táticas e estratégicas, o sistema proposto atuaria como facilitador no exercício profissional; uma vez que permitira um melhor atendimento aos clientes, ao mesmo tempo em que proporcionaria um melhor controle dos processos de um modo geral.

Em última análise, constataram-se diversas vantagens decorrentes de uma ação integradora, de modo que se revelou oportuno implementar tal idéia, uma vez que o interesse da coletividade estaria sendo representado nessa iniciativa.

Destarte, tanto os colaboradores das empresas seriam beneficiados pela facilidade em se obter informações relevantes em menor tempo, quanto a população paranaense que passaria a desfrutar de um atendimento mais eficiente e apto a atender suas necessidades com agilidade.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Borges, M. A. G. (2000). A compreensão da sociedade da informação.. [\[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652000000300003&script=sci_arttext&tlng=pt\]](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652000000300003&script=sci_arttext&tlng=pt), acesso em 11 de agosto de 2007].

Brasil (1988). Constituição Federal. [\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm\]](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm), acesso em 12 de agosto de 2007].

Chiavenato, I. (1983) Introdução à Teoria Geral da Administração. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill.

Cautela, A. L; Polloni, E. G. F. (1986). Sistemas de informação – Técnicas Avançadas de Computação. Rio de Janeiro: McGraw-Hill.

Diniz, E. (2001). Globalização – reforma do estado e teoria democrática contemporânea. São Paulo em Perspectiva. http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010288392001000400003&script=sci_arttext&tlng=, acesso em 18 de agosto de 2007].

Drucker, P. F. (1980). Administração em Tempos Turbulentos. São Paulo: Pioneira.

Fachin, O. (2001). Fundamentos de Metodologia. 3 ed. São Paulo: Saraiva,.

Ferreira, J. S. W.; Mello, L. I. A. (1997). Os Contrastes da Mundialização - A economia como instrumento de poder em um sistema internacional excludente. São Paulo. [\[http://www.usp.br/fau/docentes/deprojeto/j_whitaker/mesjwhit.PDF\]](http://www.usp.br/fau/docentes/deprojeto/j_whitaker/mesjwhit.PDF), acesso em 18 de agosto de 2007].

Gil, A. C. (1996). Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 3 ed. São Paulo: Atlas.

Guimarães, E. M. P.; Evora, Y. D. M. (2004). Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. Ci. Inf. Brasília, v. 33, n. 1, 2004. [\[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652004000100009&lng=pt&nrm=iso\]](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652004000100009&lng=pt&nrm=iso), acesso em 26 de agosto de 2007].

Koontz, H.; O'Donnell, C. (1981). Fundamentos da Administração. São Paulo: Pioneira.

Kim, J. H. (2004). Cibernética, Ciborgues e Ciberespaço: notas sobre as origens da cibernética e sua reinvenção cultural. *Horiz. Antropol.* Porto Alegre, v. 10, n. 21, 2004. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010471832004000100009&lng=pt&nrm=iso, acesso em 08 de setembro de 2007].

Laudon, K. C.; Laudon, J. P. (2001). *Gerenciamento de sistemas de informação*. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC.

Marconi, M. A.; Lakatos, E. M. (1999). *Técnicas de Pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas.

Mello, F. A. F. (1978). *Desenvolvimento das Organizações – Uma Opção Integradora*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S. A..

O'Brien. J. A. (2001). *Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet*. 9 ed. São Paulo: Saraiva.

Primo, Alex (2000). Interação mútua e reativa: uma proposta de estudo. *Revista da Famecos*, n. 12, p. 81-92, jun. 2000. [http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/int_mutua_reativa.pdf, acesso em 26 de agosto de 2007].

Relatório de Acompanhamento Comercial (2007). Unidade de Serviço de Gestão Comercial e Marketing. Sanepar, jun. 2007.