

Dissertação de Mestrado

Acesso pelo Cidadão aos Sistemas Legados da PBH Usando Técnicas de CRM e a Internet como Meio

Marconi Oliveira Campos¹

Mestre em Administração Pública

Programa de Mestrado da Escola de Governo da Fundação João Pinheiro

Área de concentração: Tecnologias da Informação

30/04/2002

PALAVRAS-CHAVE

Internet – Integração – Sistemas legados – CRM – Atendimento ao cidadão

RESUMO

Com a expansão do uso da Internet, surgiram novas formas de contato e realização de negócios, prestação de serviços e troca de informações. Entretanto, a grande maioria das organizações é controlada por sistemas legados, que garantem o gerenciamento e operação das mesmas. É o caso da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH), que tem seus sistemas de informação ainda baseados em grandes bancos de dados centralizados e o acesso pelo cidadão ainda é muito restrito. Por outro lado, as organizações estão enfrentando o desafio contínuo de atuar de forma personalizada com seus clientes, o que exige o acúmulo de conhecimento sobre eles. Por isso, tem adotado conceitos de *Customer Relationship Management* (CRM) para gerenciar as diferentes formas de contato e relacionamento cotidiano.

Esta dissertação faz uma abordagem sobre métodos e alternativas para integração de sistemas legados à Internet, possibilitando mais acesso às informações da prefeitura, melhoria da comunicação e do relacionamento entre a PBH e o cidadão. São discutidas adequações no ambiente de software básico e componentes necessários para composição de uma nova arquitetura tecnológica, identificando os mecanismos e técnicas necessários para a evolução dos sistemas de informação atuais. Foram avali-

¹E-mail: mcampos@pbh.gov.br

adas também questões relacionadas ao atendimento direto ao cidadão via Web, propondo alternativas baseadas no conceito de CRM e considerando as diferenças entre setor privado e setor público. Para que isso se viabilize, faz-se necessária a implementação de novas formas de interfaceamento dos sistemas legados com a Web, de forma a viabilizar a comunicação entre eles e a Internet. Por fim, são apresentadas algumas soluções de mercado para atendimento a um conjunto mínimo de requisitos exigidos nesses ambientes.

KEYWORDS

Internet – Integration – Legacy systems – CRM – Citizen services

ABSTRACT

As Internet usage expands, new ways to establish contacts, make deals, render services, and exchange information have emerged. However, most organizations are controlled by legacy systems, which ensure their management and routine operations. It is the case of Belo Horizonte's Municipal Administration, which has its information systems based on large centralized databases, to which the citizen's access is still very restricted. On the other hand, the organizations are facing the continuous challenge of perform in a personalized manner with their clients, and that requires accumulating knowledge about them. For that reason, Customer Relationship Management (CRM) concepts are being adopted, in order to manage the various forms of contact and daily relationship.

This dissertation develops an approach about methods and alternatives for the integration of legacy systems to the Internet, providing more access to information about the municipal administration, thus improving the communication and the relationship between it and the citizen. Revisions on the basic software environment are discussed, along with the components deemed necessary for the creation of a new technological architecture, identifying the mechanisms and techniques that are required for the evolution of current information systems. Issues related to the direct service rendering to the citizen via Web have also been evaluated, and CRM-based alternatives have been proposed, considering the differences between public and private sectors. The feasibility of this approach requires the implementation of new interfacing alternatives between legacy systems and the Web, in order to enable their communication with the Internet. Finally, some currently available commercial solutions are presented, considering the need for fulfillment of a minimal set of the requirements that have been defined for such environments.