



UERN EM NÚMEROS: UM MODELO REPLICÁVEL DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA E TECNOLOGIA PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS

Hugo Ferreira dos Santos¹

Jéssica Neiva de Figueiredo Leite Araújo²

Cicília Raquel Maia Leite³

Francisco Dantas de Medeiros Neto⁴

Ellany Gurgel Cosme do Nascimento⁵

RESUMO

Este artigo apresenta a implementação da ferramenta "UERN em Números" na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), com o objetivo de promover a transparência e o acesso à informação. A plataforma utiliza tecnologia de *Business Intelligence* (BI) para apresentar dados institucionais de maneira dinâmica e interativa, substituindo o antigo sistema baseado em planilhas estáticas. A metodologia adotada envolveu reuniões com unidades gestoras, identificação de indicadores relevantes, estruturação de planilhas, e montagem de *dashboards* interativos, permitindo uma visualização em tempo real das informações. Os resultados demonstram que os objetivos gerais e específicos foram alcançados, apesar das dificuldades enfrentadas durante o processo. O modelo desenvolvido se mostrou replicável, com unidades como a Superintendência de Obras e Engenharia (SOBE) e a Ouvidoria, ambas já utilizando a ferramenta. Os benefícios da implementação são evidentes, com uma melhora significativa na gestão da informação e uma maior capacidade de resposta das unidades gestoras às demandas da comunidade acadêmica e do público em geral. Este estudo destaca a importância de investimentos em tecnologia e inovação para a modernização da gestão pública, contribuindo para um ambiente mais transparente e colaborativo.

Palavras-chave: Transparência; Governança; Business Intelligence; Governança; Acesso à Informação.

¹ Mestre em Engenharia de Produção e Especialista em Automação de Processos Industriais, Chefe do Escritório de Processos da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: hugosantos@uern.br

² Doutoranda em Ciência da Computação, Assessora de Governança e Transparência da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: jessicaneiva@uern.br

³ Doutora em Engenharia Elétrica e de Computação, Reitora da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: ciciliamaia@uern.br

⁴ Doutor em Informática, Vice-Reitor da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: franciscodantas@uern.br

⁵ Doutora em Ciências da Saúde e Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: ellanygurgel@uern.br



INTRODUÇÃO

A crescente demanda por transparência governamental e eficiência na gestão pública tem impulsionado instituições de ensino superior a adotarem práticas inovadoras que atendam a essas expectativas. Nesse contexto, a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) implementou o "UERN em Números", uma ferramenta que utiliza a tecnologia de Business Intelligence da Google para disponibilizar dados detalhados e acessíveis sobre diversos aspectos da instituição. Esta iniciativa não apenas moderniza a gestão universitária, mas também fortalece o compromisso da UERN com a responsabilidade social, promovendo uma cultura de transparência e informação.

A transparência governamental é fundamental para a construção da confiança entre instituições e a sociedade, e o acesso a dados e informações é o primeiro passo nesse processo. Entretanto, a mera disponibilização de dados não é suficiente; é preciso transformar esses dados em informações significativas que, por sua vez, geram conhecimento. A aplicação da sabedoria a esse conhecimento permite que gestores tomem decisões informadas e estratégicas. O "UERN em Números" representa um avanço significativo nesse sentido, ao transformar dados brutos em dashboards interativos que facilitam a visualização e a interpretação de informações cruciais sobre graduação, pós-graduação, inovação e ações afirmativas.

Além de facilitar o acesso à informação, a plataforma fomenta a integração entre as unidades gestoras, possibilitando que gestores de diferentes setores compartilhem e analisem dados em tempo real. Essa abordagem não só melhora a comunicação interna, mas também contribui para uma tomada de decisões mais informada e eficaz, essencial para o planejamento estratégico da universidade.

Este artigo tem como objetivo apresentar detalhadamente o processo de desenvolvimento e implementação do "UERN em Números", destacando as etapas, os desafios enfrentados e as soluções adotadas. Além disso, busca-se criar um modelo de fácil replicação para outras instituições de ensino superior que desejam implementar iniciativas semelhantes. Ao compartilhar as experiências e os aprendizados adquiridos ao longo desse processo, espera-se fornecer uma base sólida para que outras universidades possam desenvolver suas próprias ferramentas de transparência e gestão, promovendo uma gestão pública mais eficiente e responsável.

OBJETIVOS

Analisar o desenvolvimento e a implementação do "UERN em Números", uma ferramenta de *Business Intelligence* da Universidade do



Estado do Rio Grande do Norte (UERN), destacando sua contribuição para a transparência, a gestão estratégica e a integração entre as unidades gestoras, com a finalidade de criar um modelo de fácil replicação para outras instituições de ensino superior.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o processo de desenvolvimento da ferramenta "UERN em Números", incluindo as etapas de planejamento, design e implementação, e os desafios enfrentados ao longo do caminho.
- Examinar as funcionalidades da plataforma e sua capacidade de transformar dados brutos em informações úteis e acessíveis por meio de *dashboards* interativos.
- Avaliar o impacto do "UERN em Números" na transparência governamental e na responsabilização da instituição perante a sociedade.
- Investigar a contribuição da ferramenta para a integração e comunicação entre as unidades gestoras da UERN, analisando como essa colaboração pode melhorar a tomada de decisões estratégicas.
- Propor um modelo de replicação para outras instituições de ensino superior, baseado nas experiências e resultados obtidos com a implementação do "UERN em Números".

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo adota uma abordagem quantitativa e descritiva, caracterizando-se como um estudo de caso. De acordo com Gil (2002), a pesquisa descritiva busca descrever as características de uma determinada população ou fenômeno, enquanto o estudo de caso, segundo Yin (2015), aprofunda-se na compreensão de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real. Neste caso, o fenômeno estudado é o processo de desenvolvimento e implementação da ferramenta "UERN em Números", e o contexto é a gestão administrativa pública universitária da UERN.

A coleta de dados foi realizada em quatro frentes principais: reuniões com unidades gestoras, identificação de indicadores, montagem de *dashboards* e validação das informações. Esses métodos são comuns em estudos quantitativos, conforme apontado por Creswell (2014), que destaca a importância da coleta de dados numéricos para análises estatísticas e avaliação de desempenho.

Foram realizadas reuniões com gestores das unidades envolvidas, conforme preconizado por Minayo (2009). Essas reuniões permitiram a



coleta de informações qualitativas sobre as necessidades e expectativas das unidades gestoras, promovendo um espaço de diálogo que possibilitou identificar os principais indicadores a serem incluídos na plataforma. Esse método facilitou a exploração de questões subjetivas e contextuais, como resistências institucionais e demandas específicas, proporcionando uma visão prática e aplicada do projeto.

A identificação dos indicadores relevantes foi uma etapa crucial, onde foram selecionados dados significativos para a gestão da UERN. Essa fase envolveu a análise dos dados e a criação de um modelo padronizado de planilhas, assegurando que as informações fossem organizadas de maneira consistente. A escolha dos indicadores e a estruturação das planilhas foram realizadas com base na literatura sobre gestão de dados, garantindo que as informações fossem relevantes e úteis para a tomada de decisões.

O uso de uma ferramenta de *Business Intelligence* para a criação dos *dashboards* possibilitou a visualização e interpretação dos dados de forma gráfica. Os *dashboards* foram projetados para apresentar dados quantitativos de forma interativa, facilitando a análise e a compreensão das informações pelos gestores.

Após a montagem dos *dashboards*, foi realizada a validação das informações com as unidades gestoras responsáveis. Esse processo de validação garantiu que os dados apresentados fossem precisos e representativos, utilizando reuniões de feedback para ajustar e otimizar os painéis. A validação foi um passo essencial para assegurar a confiabilidade da ferramenta e promover a aceitação por parte dos usuários.

A combinação dessas técnicas de pesquisa quantitativa permitiu não apenas mapear o processo de desenvolvimento e implementação do "UERN em Números", mas também identificar soluções replicáveis para outras instituições públicas que enfrentam desafios semelhantes. Segundo Flick (2009), a pesquisa quantitativa é especialmente útil quando o objetivo é mensurar e analisar dados objetivos, como foi o caso da criação da plataforma na UERN, que envolveu múltiplos atores, contextos e desafios institucionais.

REFERENCIAL TEÓRICO

O presente referencial teórico fundamenta-se em conceitos centrais que permeiam a gestão da informação e a tomada de decisão nas organizações, com ênfase em dados, informação, conhecimento, sabedoria, e a utilização de *dashboards* e *Business Intelligence (BI)*.

Os conceitos de dados, informação, conhecimento e sabedoria são frequentemente representados na forma de uma pirâmide, onde cada nível representa uma dimensão mais complexa e valiosa. Segundo Ackoff (1989), dados são fatos brutos, representações de eventos ou transações que, isoladamente, não têm significado. A informação, por sua vez, é o resultado da organização e processamento dos dados, conferindo-lhes contexto e relevância.



Davenport e Prusak (1998) afirmam que o conhecimento é o entendimento adquirido através da experiência e do aprendizado, e que este se baseia na interpretação da informação. A sabedoria, no entanto, é vista como a capacidade de aplicar o conhecimento de forma eficaz e ética na resolução de problemas e na tomada de decisões, refletindo um entendimento profundo das implicações de uma ação (Zeleny, 1987). Esse ciclo de transformação, de dados para sabedoria, é fundamental para as organizações que buscam ser mais eficazes e responsivas em um ambiente dinâmico.

A tomada de decisão é um processo crítico em qualquer organização e é frequentemente influenciada pela qualidade da informação disponível. Simon (1977) argumenta que a tomada de decisão envolve a identificação de uma escolha entre várias alternativas, baseada na análise de dados e informações pertinentes. A qualidade da informação é crucial, pois decisões fundamentadas em dados imprecisos ou irrelevantes podem levar a resultados negativos (Davenport & Harris, 2007). Nesse contexto, a transparência pública se torna um fator essencial, uma vez que a disponibilização de informações claras e acessíveis aumenta a confiança dos cidadãos nas decisões governamentais e permite um controle social efetivo.

Além disso, as decisões podem ser categorizadas em dois tipos: as estruturadas, que seguem um procedimento claro e sistemático, e as não estruturadas, que exigem julgamento e intuição. O uso de ferramentas de Business Intelligence (BI), como *dashboards* interativos, pode facilitar a tomada de decisões ao fornecer acesso rápido a informações relevantes e atualizadas. Segundo Few (2006), *dashboards* eficazes são projetados para serem intuitivos e informativos, permitindo que os gestores identifiquem rapidamente tendências e anomalias nos dados. Essa visualização clara não apenas apoia a análise crítica, mas também promove a transparência, já que informações relevantes são apresentadas de forma compreensível e acessível a todos os interessados (Antunes et al., 2020). Assim, a integração de BI e *dashboards* no processo decisório não apenas melhora a eficiência, mas também fortalece a responsabilidade e a prestação de contas nas organizações públicas.

A transparência pública é um princípio fundamental que garante a acessibilidade e a clareza das informações governamentais, promovendo a accountability e a participação cidadã. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), a transparência é essencial para fortalecer a democracia, pois permite que os cidadãos tenham acesso a informações sobre as ações e decisões do governo, favorecendo uma gestão pública mais responsável (UN, 2011). Além disso, a transparência pública contribui para a prevenção da corrupção, uma vez que a disponibilização de informações facilita a fiscalização e o controle social.

A Lei de Acesso à Informação (LAI), sancionada no Brasil em 2012, é um marco importante nesse contexto, estabelecendo diretrizes para a transparência ativa e a disponibilização de dados públicos. A LAI reconhece o direito dos cidadãos de acessar informações sobre a



administração pública, estimulando uma cultura de transparência nas instituições. De acordo com um estudo da Controladoria-Geral da União (CGU), a implementação da LAI tem promovido um aumento significativo no acesso à informação e na participação da sociedade civil nas decisões governamentais (CGU, 2019).

A adoção de tecnologias digitais também desempenha um papel crucial na promoção da transparência pública. Plataformas online e sistemas de informação permitem que os governos publiquem dados de forma mais eficiente e interativa, facilitando o acesso à informação por parte da população. Ferramentas como portais de transparência e *dashboards*, que agregam e visualizam dados de maneira intuitiva, ajudam a democratizar o acesso à informação e a engajar os cidadãos nas questões públicas. Segundo Antunes et al. (2020), a utilização de *Business Intelligence* em órgãos públicos pode otimizar a apresentação de dados, tornando-os mais acessíveis e compreensíveis para a sociedade.

A transparência não é apenas uma questão de legalidade, mas também de ética e responsabilidade. Ao promover a transparência, os gestores públicos demonstram comprometimento com os princípios de justiça e equidade, fortalecendo a confiança da população nas instituições. Essa confiança é essencial para o funcionamento adequado da democracia e para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Dashboards são ferramentas visuais que permitem a apresentação e monitoramento de indicadores de desempenho em tempo real, facilitando a interpretação e a análise de dados complexos. Segundo Few (2006), *dashboards* eficazes devem ser intuitivos e focados nas necessidades dos usuários, permitindo a identificação rápida de tendências e anomalias. A visualização clara de dados ajuda os gestores a tomar decisões informadas com base em informações atualizadas.

O conceito de Business Intelligence refere-se ao conjunto de tecnologias e práticas que transformam dados em informações significativas, apoiando a tomada de decisão (Watson & Wixom, 2007). BI abrange uma variedade de ferramentas, como sistemas de suporte à decisão, data warehouses, e análises preditivas, que permitem às organizações coletar, processar e analisar grandes volumes de dados.

De acordo com Chen, Chiang e Storey (2012), a implementação de BI pode levar a melhorias significativas na eficiência operacional, na redução de custos e na identificação de novas oportunidades de negócios. A integração de dashboards com soluções de BI é uma abordagem poderosa para apoiar a gestão estratégica, promovendo a transparência e a accountability nas organizações.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A implementação da ferramenta "UERN em Números" seguiu uma metodologia estruturada, dividida em etapas interligadas que garantiram a eficácia e a relevância do projeto. Cada fase foi cuidadosamente



planejada para atender às necessidades da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e promover a transparência e o acesso à informação.

A primeira etapa do processo envolveu a realização de reuniões com as unidades gestoras da UERN. Essas reuniões tiveram como objetivo principal compreender as necessidades específicas de cada unidade, além de identificar os principais indicadores que deveriam ser incluídos na plataforma. Em um ambiente colaborativo, foi promovido um espaço de diálogo, onde os gestores puderam expressar suas demandas e sugestões. Esse intercâmbio de informações não apenas alinhou as expectativas sobre o projeto, mas também assegurou que a ferramenta fosse desenvolvida de maneira a atender as necessidades da instituição como um todo.

Após as reuniões, a equipe responsável pelo projeto conduziu uma análise detalhada para identificar os indicadores e informações relevantes a serem incorporados na plataforma. Esta fase foi essencial para a seleção criteriosa de dados que fossem significativos para a gestão da UERN. A escolha dos indicadores levou em consideração áreas cruciais como graduação, pós-graduação, inovação e ações afirmativas, garantindo que as informações fossem não apenas relevantes, mas também facilmente compreendidas pelo público-alvo.

Com os indicadores definidos, a próxima etapa foi a estruturação das planilhas de dados utilizando um editor de planilhas da plataforma Google. As planilhas foram elaboradas com um modelo padronizado, facilitando o preenchimento e a organização das informações. Essa estruturação foi fundamental para garantir a consistência e a integridade dos dados a serem coletados. As unidades gestoras receberam orientações claras sobre como preencher as planilhas, permitindo que compreendessem as informações necessárias e a importância da precisão na coleta de dados.

Na etapa seguinte, as unidades gestoras foram solicitadas a preencher as informações nas planilhas estruturadas. Para assegurar a eficácia desse processo, foram fornecidas orientações detalhadas sobre a inserção correta dos dados e a relevância da precisão das informações. O envolvimento ativo das unidades gestoras foi crucial para a coleta de dados relevantes e atualizados, refletindo a realidade da UERN e garantindo que a plataforma fosse uma fonte confiável de informações.

Após o recebimento das informações preenchidas, deu-se início à montagem dos *dashboards* utilizando a ferramenta de *Business Intelligence Looker*, também disponível na plataforma Google. Os *dashboards* foram projetados para apresentar os dados de forma visual e intuitiva, facilitando a interpretação e a análise das informações. Essa etapa envolveu a configuração de visualizações interativas que permitiram uma compreensão clara dos indicadores selecionados, promovendo uma experiência de uso eficiente e acessível para os gestores e a comunidade acadêmica.

Uma vez montados os *dashboards*, foi realizada a validação das informações e dos painéis com as unidades gestoras responsáveis pelos



dados. Esse processo de validação foi fundamental para assegurar que as informações exibidas eram precisas e representativas da realidade institucional. Foram organizadas reuniões de feedback com os gestores para discutir os painéis, realizar ajustes necessários e garantir que a ferramenta refletisse fielmente as necessidades e expectativas das unidades envolvidas.

Por fim, após a validação, os dados e *dashboards* foram publicados na plataforma "UERN em Números". Esta etapa marcou a disponibilização das informações para a comunidade acadêmica e o público em geral, cumprindo o objetivo de promover a transparência e o acesso à informação. A publicação incluiu um comunicado de lançamento que destacou as funcionalidades da ferramenta, incentivando a utilização dos dados por todos os interessados e consolidando a UERN como uma instituição comprometida com a responsabilidade social e a transparência pública.

Modelo de Implementação de Ferramenta de Transparência e Business Intelligence

O modelo apresentado a seguir foi desenvolvido com base nas etapas de implementação da ferramenta "UERN em Números", uma iniciativa da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) voltada para a promoção da transparência e o acesso à informação. A experiência acumulada durante o processo de criação dessa plataforma revelou a importância de um planejamento estruturado, da colaboração entre as unidades gestoras e da utilização de ferramentas de Business Intelligence (BI) para facilitar a análise e apresentação de dados relevantes.

O processo envolveu diversas etapas, desde o entendimento das necessidades das unidades até a publicação dos dashboards, garantindo que as informações fossem não apenas precisas, mas também acessíveis e úteis para a comunidade acadêmica e o público em geral. Tendo em vista que muitos órgãos públicos enfrentam desafios semelhantes em suas iniciativas de transparência, este modelo visa simplificar e orientar a implementação de uma ferramenta de BI em outras instituições públicas.

A seguir, apresentamos um modelo replicável que pode ser adaptado a diferentes contextos organizacionais, permitindo que outras instituições sigam um caminho similar em sua busca por maior transparência e eficiência na gestão da informação.

A Tabela 1 a seguir sintetiza o modelo para replicação em outras instituições:

	Etapas	Objetivo	Ação	Atividade
1	Planejamento e Alinhamento com Unidades	Compreender as necessidades e expectativas das	Realizar reuniões com representantes	Facilitar um espaço de diálogo para identificar as



	Gestoras	unidades envolvidas.	de cada unidade gestora.	principais entregas de valor e indicadores que devem ser incluídos.
2	Definição de Indicadores e Informações Relevantes	Selecionar dados significativos para a gestão da instituição.	Conduzir uma análise para determinar quais indicadores serão relevantes.	Considerar áreas importantes e assegurar que os indicadores sejam compreensíveis para o público-alvo.
3	Estruturação das Planilhas de Dados	Criar um modelo organizado para coleta de dados.	Utilizar um editor de planilhas (ex. Google Sheets) para estruturar os dados.	Instruir as unidades gestoras sobre a importância da estrutura da planilha e precisão dos dados.
4	Coleta de Dados pelas Unidades Gestoras	Garantir que as informações sejam preenchidas de maneira precisa.	Solicitar que as unidades gestoras insiram os dados nas planilhas estruturadas.	Oferecer orientações sobre como preencher corretamente as planilhas e incentivar o envolvimento ativo para coletar os dados relevantes e atualizados.
5	Criação de Dashboards com Ferramenta de Business Intelligence	Visualizar dados de maneira intuitiva para facilitar a análise.	Utilizar uma ferramenta de BI (ex. Looker) para criar dashboards interativos.	Configurar visualizações que representem claramente os indicadores selecionados e garantir que os dashboards sejam acessíveis e compreensíveis para os usuários.
6	Validação de Dados e Painéis	Assegurar a precisão das informações exibidas.	Realizar reuniões de feedback com as unidades gestoras.	Discutir os painéis e fazer ajustes conforme necessário e confirmar que os dados sejam representativos e atendam às expectativas das unidades.
7	Publicação e Comunicação	Disponibilizar informações para a comunidade e promover a transparência.	Publicar os dados e dashboards na plataforma designada (ex. site institucional).	Elaborar um comunicado de lançamento destacando as funcionalidades da ferramenta.



				Incentivar o uso dos dados pela comunidade acadêmica e pelo público em geral.
--	--	--	--	---

Tabela 1: Modelo de Implementação do UERN em números.

Este modelo pode ser adaptado a diferentes contextos organizacionais, considerando as particularidades e necessidades de cada instituição. A colaboração entre as unidades gestoras e o uso de tecnologias acessíveis são fundamentais para o sucesso da implementação e a promoção da transparência.

RESULTADOS

Os resultados da implementação da ferramenta "UERN em Números", disponível em <<https://portal.uern.br/acessoainformacao/uern-em-numeros/>> reflete não apenas o esforço coletivo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) para promover a transparência e o acesso à informação, mas também a eficácia de um modelo estruturado de gestão de dados. A experiência adquirida ao longo do processo de criação dessa plataforma destacou a importância de um planejamento rigoroso, a colaboração efetiva entre as unidades gestoras e a adoção de tecnologias de Business Intelligence (BI) para facilitar a análise e apresentação de dados.

Um dos resultados mais notáveis dessa implementação foi a transformação do método de publicização de dados. Anteriormente, as informações eram disseminadas por meio de prints de planilhas estáticas, o que limitava a interatividade e a atualização dos dados. Com a nova abordagem, a UERN passou a utilizar painéis interativos que apresentam gráficos dinâmicos e navegáveis, atualizados instantaneamente conforme as unidades gestoras inserem novos dados em suas respectivas planilhas. Esse avanço tecnológico não apenas aumentou a transparência das informações, mas também melhorou significativamente a capacidade de resposta das unidades gestoras. Agora, é possível realizar análises mais eficazes e ágeis, permitindo que decisões informadas sejam tomadas com base em dados atualizados em tempo real.

Além disso, a Superintendência de Obras e Engenharia (SOBE) e a Ouvidoria, por meio de seu observatório, já estão utilizando o modelo desenvolvido, integrando-o às suas práticas diárias de gestão e transparência. Essa adoção por mais unidades gestoras demonstra a eficácia e a aplicabilidade do *framework* criado, contribuindo para uma cultura de dados dentro da instituição.

Os benefícios da implementação de uma ferramenta de BI foram amplamente sentidos tanto pelas unidades gestoras envolvidas quanto pelos usuários que necessitaram de informações em dados e números. O acesso facilitado a informações relevantes e atualizadas tem possibilitado uma tomada de decisão mais ágil e embasada, promovendo um ambiente



de trabalho mais eficiente e colaborativo. Esse impacto positivo reforça a importância de investimentos em tecnologia e inovação para a gestão pública, alinhando-se às necessidades contemporâneas por maior responsabilidade e acessibilidade nas informações governamentais.

Além disso, o modelo desenvolvido se mostrou um *framework* replicável, capaz de ser adaptado a diferentes contextos organizacionais. Isso é especialmente relevante para outros órgãos públicos que enfrentam desafios semelhantes em suas iniciativas de transparência. O modelo oferece diretrizes claras e práticas para a implementação de ferramentas de BI, contribuindo para a melhoria da gestão da informação e para a promoção de uma cultura de transparência.

CONCLUSÃO

A adoção de uma ferramenta como "UERN em Números" representa um passo significativo em direção à modernização da gestão pública, alinhando-se às demandas contemporâneas por maior responsabilidade e acessibilidade nas informações governamentais. Os resultados alcançados demonstram que, com um planejamento adequado e a utilização de tecnologias inovadoras, é possível transformar a maneira como as informações são geridas e apresentadas, fortalecendo, assim, a relação entre as instituições e a sociedade.

Ao longo do desenvolvimento deste trabalho, foi possível observar que tanto os objetivos gerais quanto os específicos foram alcançados, apesar das dificuldades naturais inerentes à obtenção, tratamento e validação dos dados. Essas dificuldades foram enfrentadas com rigor e comprometimento, evidenciando a importância do trabalho colaborativo entre as unidades gestoras e a necessidade de um planejamento estruturado.

Um dos aspectos mais significativos deste trabalho foi a criação de um modelo que se mostrou realmente replicável. A adoção já evidenciada por outras unidades, como a Superintendência de Obras e Engenharia (SOBE) e a Ouvidoria, confirma a versatilidade e a eficácia do *framework* desenvolvido. A capacidade de adaptação a diferentes contextos organizacionais permite que outras instituições públicas possam beneficiar-se de uma abordagem similar, facilitando o acesso e a análise de informações relevantes.

Os benefícios da implementação de uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) são já evidentes para a instituição, refletindo-se na melhoria da gestão da informação e na promoção de uma cultura de transparência. As unidades gestoras envolvidas notaram um aumento significativo na eficiência de seus processos, bem como uma maior capacidade de resposta às demandas de informações. Este avanço não só fortalece a confiança da sociedade na instituição, mas também promove um ambiente mais colaborativo e ágil na tomada de decisões.

Em suma, a experiência adquirida durante a implementação do "UERN em Números" não apenas atendeu às expectativas iniciais, mas também estabeleceu um marco importante para a UERN em sua trajetória



rumo à modernização da gestão pública. Espera-se que este modelo possa inspirar outras instituições a adotarem práticas semelhantes, contribuindo para uma administração pública mais transparente e eficiente.

REFERÊNCIAS

- ACKOFF, Russell L. *From data to wisdom. Journal of Applied Systems Analysis*, v. 16, p. 3-9, 1989.
- ANTUNES, R. et al. Inteligência de negócios e transparência pública: o impacto das tecnologias de informação no acesso à informação. *Revista de Administração Pública*, v. 54, n. 4, p. 1022-1045, 2020.
- CHEN, H.; CHIANG, R. H. L.; STOREY, V. C. *Business intelligence and analytics: from big data to big impact*. MIS Quarterly, v. 36, n. 4, p. 1165-1188, 2012.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). *Avaliação da implementação da Lei de Acesso à Informação*. Brasília: CGU, 2019.
- CRESWELL, John W. *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 4. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014.
- DAVENPORT, Thomas H.; HARRIS, Jeanne G. *Competing on analytics: the new science of winning*. Boston: Harvard Business Review Press, 2007.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press, 1998.
- FEW, Stephen. *Information dashboard design: the effective visual communication of data*. Sebastopol: O'Reilly Media, 2006.
- FLICK, Uwe. *An introduction to qualitative research*. 4. ed. London: Sage Publications, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MINAYO, Maria C. de Souza. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 30. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Transparência e acesso à informação: princípios e práticas*. Nova York: ONU, 2011.
- SIMON, Herbert A. *The new science of management decision*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1977.
- WATSON, Hugh J.; WIXOM, Barbara H. *The current state of business intelligence*. Computer, v. 40, n. 9, p. 96-99, 2007.
- YIN, Robert K. *Qualitative research from start to finish*. New York: Guilford Press, 2015.
- ZELENY, Milan. *Management support systems: towards integrated knowledge management*. In: McCARTY, J. H. D. (Ed.). *Proceedings of the International Conference on Information Systems*. p. 115-128, 1987.



17° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GOVERNANÇA PÚBLICA

**DESAFIOS E PERSPECTIVAS NA
ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

