

**Seguridad, calidad de vida y las tecnologías de información:
Un estudio en la Central Regional de Emergencia 190 (CRE 190) de la gran
Florianópolis.**

Neiva Aparecida Gasparetto Cornélio, Dr^a

neiva@deps.ufsc.br

Quirino Hawerroth Filho

hawerroth@gmail.com

Roberto Fabiano Fernández

Resumen:

En el mundo contemporáneo, a razón del aumento de la criminalidad y de la disparidad social, la exigencia por servicios de seguridad con calidad se volvió en factor crítico para asegurar el orden y el equilibrio de la convivencia armónica entre las personas. Con los avances tecnológicos ocurriendo en velocidades sin precedentes en la historia, la utilización de un sistema actualizado y adecuado al atendimento de las llamadas de emergencia de la sociedad es prerequisite para asegurar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, por la Policía Militar de Santa Catarina - PMSC. Este artículo versa sobre una investigación en curso en el curso de maestría del Programa de Post Grado en Ingeniería y Gestión del Conocimiento de la Universidade Federal de Santa Catarina, sobre los trabajos desarrollados por la Central Regional de Emergencia 190 – CRE 190, con énfasis al sistema EMAPE – Estación Multitarea de Atendimento Policial y Emergencia 190 - utilizado por la PMSC, con el objetivo de analizar de que forma este sistema está administrando el flujo de informaciones a las llamadas de emergencias y como estas informaciones pueden ser administradas de forma a mejorar estos servicios. El abordaje teórico busca contextualizar la importancia de la seguridad para la sociedad además de resaltar temas como: gestión de la información, gestión del conocimiento y calidad de vida. La metodología de investigación utilizada comprendió cuatro fases: fase de revisión bibliográfica, de análisis del sistema adoptado por la CRE 190, de análisis diagnóstico de los problemas encontrados y la cuarta fase se caracterizó por las proposiciones de mejorías para el sistema. Lemos (2001), considera que la responsabilidad social es una evolución en la gestión y en el camino para la construcción de una sociedad más justa.

1 Introducción

Frente a un escenario de cambios sociales a razón de los avances tecnológicos, principalmente en la área de la información y comunicación, elaborar políticas que promuevan el desenvolvimiento de herramientas que soporten los servicios de atendimientos urgentes, principalmente los de seguridad de la sociedad, es factor primordial para la promoción de la calidad de vida del ser humano y para proveer la preservación y la manutención del Orden Pública.

La criminalidad y la falta de asistencia social son factores de desequilibrio de la convivencia armónica en sociedad. Este desequilibrio genera inseguridad en las personas y crea una demanda para las organizaciones destinadas a la promoción de la seguridad pública como es el caso de las Policías Militares de Brasil, que tienen por misión proporcionar seguridad al ciudadano y preservar el orden público por medio de acciones ostensivas de forma integrada con la sociedad. Para que esas acciones ocurran de la forma adecuada, la Policía Militar (PM) cuenta con organizaciones policiales militares (OPMs) que centralizan el atendimento de las llamadas telefónicas de emergencia en todo Brasil, conocidas popularmente como “Emergencia 190.”

En el caso de la Policía Militar de Santa Catarina – PMSC, el “Servicio de Emergencia 190”, tiene soporte en una Central Regional de Emergencia, denominada “CRE 190”. La CRE 190 recibe una demanda significativa de informaciones y prestación de servicios urgentes que requieren rapidez y calidad en la prestación de servicios. Sin embargo, el servicio prestado recibe, eventualmente, críticas de la comunidad usuaria, relacionadas, principalmente, con la calidad de las informaciones que llegan a la CRE 190 y la forma como ella es administrada por sus tres niveles: operacional, táctico/gerencial y estratégico. En este contexto surgen algunas cuestiones importantes que, si analizadas y corregidas pueden mejorar el servicio de emergencia prestado por la PMSC a la comunidad. Para tanto, el presente artículo busca elucidar estas cuestiones y proponer mejoras para la CRE 190.

2 Procedimientos metodológicos

En este trabajo, debido a su naturaleza aplicada, se pretende trabajar con generación de datos y procedimientos de análisis dentro de un abordaje cualitativo. De acuerdo a Merriam (1998), la investigación cualitativa aborda las siguientes características: envuelve comprensión de un evento en su ambiente natural; trabajo de campo; y resulta de un producto descriptivo.

La elaboración de un trabajo científico así como el desarrollo de la propia investigación sea ella una monografía, disertación o tesis, requiere una metodología propia y necesita, para que sus resultados sean satisfactorios, estar basada en planeamiento cuidadoso, reflexiones conceptuales sólidas y basadas en conocimientos ya existentes. De acuerdo a Silva y Menezes (apud Gasparetto 2006), un trabajo científico es un texto escrito para presentar los resultados de una investigación, y para que el estudio sea considerado científico se debe obedecer a los criterios de coherencia, consistencia, originalidad y objetivación. Partiendo de esas afirmaciones, estudios sobre temas fundamentales para abalanzar el resultado final de la investigación, que es el análisis de la información administrada por la Central Regional de Emergencia 190, ya fueron realizados.

La investigación científica necesita aclarar, también, cual es su posicionamiento frente al desarrollo teórico y, en este caso, la investigación se

caracteriza como descriptiva, por envolver el uso de técnicas estandarizadas de colecta de datos: cuestionario y observación sistemática, asumiendo la forma de levantamiento.

2 Fundamentación teórica

La fundamentación teórica tiene como propósito mayor enriquecer la propuesta de mejoras para el caso estudiado y dar más robustez a la investigación por medio de los temas ya mencionados.

2.1 Datos, información y conocimiento - Histórico, definiciones y características

Los cambios recurrentes de la utilización de la información y del conocimiento como recurso en las organizaciones, sean ellas privadas o públicas, pueden tornarse fuente de ventajas no solo competitivas, pero también de orientación para las tomadas de decisión, que pueden llegar a ser traumáticas, pero, en la mayoría de las veces, factor determinante para el suceso de determinada situación en una organización.

Trabajar con la información y con el conocimiento, de modo integrado, en los procesos de negocios de una organización debe comprender un conjunto de recomendaciones básicas y válidas para cualquier abordaje de Gestión de la Información – GI y Gestión del Conocimiento – GC.

Sin embargo, cabe resaltar que para que se obtenga la información son necesarios datos, que de acuerdo a Loureiro (2004), son conjuntos de hechos discretos y objetivos relativos a eventos. En el contexto organizacional los datos son registros estructurados de transacciones. Las organizaciones actualmente almacenan los datos en sistemas de base tecnológica y evalúan la gestión de los mismos, en términos de costo, velocidad de acceso, procesamiento y capacidad de almacenaje. Sin embargo, dato es el elemento de la información; es un conjunto de letras, números o de dígitos, que si es tomado aisladamente no transmite ningún conocimiento, o sea, no contiene un significado claro. De este modo, la información es el dato trabajado, con valor significativo, natural y lógico, para quien usa la información (IATROS, 2005).

Conforme Muller y Souza (1998) a partir de la década de 60 la información pasó a ser reconocida como proveedora de soporte general para la tomada de decisiones en las organizaciones. De los años 70 al inicio de los 80, el concepto de información empezó a sufrir alteraciones y pasó a ser visto como base para el proceso gerencial. Finalmente en la década de 90, pasó a reflejar avances en las teorías de planeamiento, estrategia empresarial y tecnología de la información. (Fernandes & Alves, 1992).

En el contexto actual la información ha sido cada vez más reconocida por los gerentes como imprescindible para la garantía de decisiones. La implantación efectiva de proyectos de gestión de la información y del conocimiento pasó a ser indispensable en las organizaciones. La Gestión del Conocimiento y de la información envuelve la aplicación de acciones estratégicas, que reúnen la capacidad de movilizar las organizaciones posibilitando los cambios necesarios para su sustentabilidad, y en el caso específico estudiado de esta disertación, para la promoción de mayor calidad de los servicios prestados para la seguridad de la sociedad de la gran Florianópolis.

Lévy (apud Gasparetto, 2006) destaca que la información y el conocimiento pasaron a constar entre los bienes económicos y primordiales y que son a principal fuente de riqueza de una sociedad.

En la visión de Aranha, (1992)

El conocimiento es el acto, el proceso por el cual el sujeto se coloca en el mundo y, con él, establece una ligación. La relación de conocimiento implica una transformación tanto del sujeto como del objeto. El verdadero conocimiento se da dentro del proceso dialéctico de ida y vuelta del concreto para el abstracto, proceso ese que jamás tiene fin y que va revelando el mundo humano en su riqueza y diversidad.

El proceso descrito pasa a ser enriquecido cuando mediado por las tecnologías de información y de comunicación. De esta forma, se entiende que las tecnologías ayudan a dejar la información eficaz, posibilitando alcanzar resultados de excelencia. Para Albrecht (1999), información es la disposición de los datos de una forma que posean sentido, creando padrones y activando significados en la mente de las personas. La producción de información puede ser dividida en tres grandes etapas:

- a) Captación y colecta de datos de entrada;
- b) procesamiento y almacenamiento de datos; y
- c) recuperación y distribución de informaciones de salida.

El conocimiento es información trabajada por personas y por los recursos computacionales, generando escenarios, simulaciones y oportunidades (IATROS, 2005)

Así, se entiende que datos, informaciones y conocimiento están interconectados entre lo empírico y lo teórico, con fenómenos generando datos, esos datos generando informaciones, y las informaciones, por su vez, generando o confirmando un conocimiento abstracto (IATROS, 2005). Para una mejor comprensión se destaca en el Cuadro 1 las diferencias entre dato, información y conocimiento.

DATO	INFORMACIÓN	CONOCIMIENTO
Simple observación sobre el estado del mundo.	Datos dotados de relevancia y propósito.	Información valiosa de la mente humana.
Registro a cerca de un determinado evento para el sistema.	Conjunto de datos con un determinado significado para el sistema.	Información que debidamente tratada cambia el comportamiento del sistema.
Evento fuera del contexto y sin significado para el sistema. No existe correlación entre los hechos y sus implicaciones.	Provista de determinado significado y contexto para el sistema, pero carece del valor de la interpretación.	Posee contexto y significado, además de la reflexión, interpretación y síntesis.
El dato es inerte.	La información es dinámica y exige la mediación humana.	Implica involucramiento y entendimiento activo y está vinculada a la acción humana.
Fácilmente estructurada y transferible.	Pese a requerer unidad de análisis es mucho más fácil transferir do que o conocimiento.	Frecuentemente tácito y de difícil estructuración ye transferencia.
Es solamente la representación de eventos y no hay correlación y actuación humana sobre ellos.	Crea padrones y activa significados en la mente de las personas y exige consenso en relación al significado.	Es la base de las acciones inteligentes y está anclada en las creencias de su detentor.

Fuente: Adaptado de Davenport y Prusak (1998).

Cuadro 1: Diferencias entre datos, información y conocimiento.

2.1.2 Gestión de datos, información y conocimiento–visión general.

De acuerdo a Rezende & Abreu (2008) “La gestión de datos es fundamental para el funcionamiento normal de los sistemas de información de una empresa, pues sin los datos y sin a capacidad de procesarlos, no estaría apta a ejecutar con efectividad sus actividades.” En la visión de los autores cuando son atribuidos valores a los datos estos se transforman en informaciones.

La gestión, los datos e informaciones comprenden, entonces, las actividades de guarda y recuperación de datos, niveles y control de acceso a las informaciones (NORTON, 1996; STAIR, 1998; LAUDON e 1999).

El banco de datos es constituido por la organización de los caracteres (menor fracción). Los caracteres forman un campo que agrupado forma el registro, que, si también agrupado, forma un archivo, y así se obtiene una completa base de datos. Foina (2001) define la información como “un valor, dado, que pueda ser útil para alguna aplicación o persona.” El autor sugiere, también, que para una completa definición de lo que es información se debe relacionar a esta dos elementos: dato y utilidad. La información está directamente asociada a un dato o un valor y la utilidad de un dato, para que este pueda ser transformado en información, depende del uso que se haga de él y de los conceptos a él relacionados. Los conceptos esenciales deben disponer los datos y deben asegurar que todos los interesados en determinada información dominen completamente aquél concepto. Aún, para que la información pueda ser útil, principalmente en los sistemas de informaciones para tomada de decisiones, es fundamental que ella sea acompañada de referencias o padrones de desempeño. Así, en base a los autores destacados se corrobora con Foina (2201) que la información es un dato asociado a un concepto claro, no ambiguo y de conocimiento de todos los interesados, siendo acompañado de una referencia para efecto de comparación y análisis.

Se consideró importante analizar esas discusiones sobre las diferencias entre dato, información y conocimiento, para entenderse el proceso de Gestión de estos elementos.

2.1. 3 Seguridad y calidad de vida

El tema cualidad de vida es tratado por varios autores como factor a ser expandido, difundido y conquistado. De acuerdo a Burigo al citar Juran y Garvin (1992), Barros (1993), Ramos (1993) y Aidar (1994), el concepto de calidad existe hay milenios, pero solamente a partir de los años 50, en los Estados Unidos, él surgió con una función gerencial formal. Segundo la autora en Japón el abordaje sobre el tema *calidad* es tomado como proceso de mejoría continua y envuelve todas las personas de la entidad, las cuales son responsables por su garantía. Segundo Garvin (1992) uno de los factores que fortalecen la evolución y el suceso de la calidad de vida en Japón es el echo de los japoneses haber desarrollado un modo especial de pensar la calidad de vida y de vivir para ella. La motivación a la necesidad de mejoría, el involucrimiento de la alta gerencia, la organización, la infra-estructura, el liderazgo centralizado y los programas macizos de entrenamientos son algunos de los factores que facilitaron el suceso. En los años 80 y 90, la búsqueda por la calidad como factor diferenciador marca su inicio en Brasil. Assmann (1993) enfatiza que el proceso de calidad surge en las

organizaciones brasileñas como un fenómeno vinculado a la visión de la viabilidad brasileña. Limongi-França (2003) resalta que las condiciones para una vida larga y saludable, sea por la adquisición de conocimientos, sea por un padrón de vida decente, son fundamentales para la vida del ser humano. La autora identifica la concepción de desarrollo humano con el desarrollo de las personas en el trabajo, con las necesidades básicas o con el bien estar del ser humano. De esa manera se entiende que promover la seguridad del individuo, por medio de acciones rápidas y eficientes son fundamentales para la calidad de vida y garantía de mayor seguridad y libertad social. En este contexto hay que ponderar sobre la importancia de las tecnologías de información y comunicación como herramientas facilitadoras de este proceso. Conforme Acioli (1997) la vulnerabilidad de la salud y la enfermedad mental dependen directamente de la calidad de vida social. En sus conclusiones dice también: “[...] pobreza, subempleo, desempleo, problemas familiares, desastres causados por el hombre o por eventos naturales, brutalidad racial, violencia [...] son algunos factores que influyen negativamente, la salud mental.” (1997, p.212, traducción nuestra) Normalmente las llamadas de emergencia dirigidas a la CRE 190 en búsqueda de socorro inmediato están estrechamente vinculadas a los factores mencionados por este autor. Así siendo, se entiende que un sistema de atendimento a las llamadas de emergencia que soporte la demanda de la población es uno de los prerrequisitos para la calidad de los servicios de seguridad de la sociedad.

2.1.4 – Responsabilidad Social

Innúmeros son los sentimientos que afloran cuando el debate gira alrededor del tema *responsabilidad social*. Muchos son los conceptos, pues esta expresión suscita varias interpretaciones y promueve algunas indagaciones. Para muchos es entendida como sinónimo de filantropía, sin embargo existe diferencia. Borger (2001) alerta que responsabilidad social va más allá de la filantropía. Bajo esa misma mirada, Melo Neto y Flores (2001), afirman que la responsabilidad social trasciende la filantropía, constituyéndose en un nivel más avanzado en el contexto de la ciudadanía corporativa. En el escenario mundial, las empresas y el Estado además de buscar agregar conocimientos y tecnologías de gerenciamiento, pasaron a asumir una nueva racionalidad social, para poder continuar manteniéndose en el mercado. Por eso las empresas comenzaron a desenvolver iniciativas de apoyo a las causas sociales, como forma de retribución a la sociedad y para diferenciar en la ventaja competitiva. Ya en la concepción de Ashley (2002), Responsabilidad Social puede ser definida como el compromiso que una organización debe tener con la sociedad, expreso por medio de actos y actitudes que la afectan positivamente, de modo amplio o a alguna comunidad de modo específico, actuando proactivamente y coherentemente en lo que se refiere a su papel específico en la sociedad y su prestación de cuentas a ella. Segundo Lemos (2001) la responsabilidad social favorece en la gestión y en el camino para la construcción de una sociedad más justa

3- Caracterizando la Central Regional de Emergencia 190 de la gran Florianópolis – Santa Catarina – Breve histórico.

Para mejor comprender la dimensión de este estudio, se considera relevante presentar en este ítem algunas informaciones sobre la Central Regional de Emergencia 190 (CRE 190), de la gran Florianópolis.

La CRE 190 es el primer y más importante órgano de la Policía Militar – PM - pues se destina exclusivamente al recibimiento y atendimento de llamadas de emergencia, comunicación de actos delictuosos y/o situaciones críticas que ofrezcan riesgo a la vida, al patrimonio y a la incolumidad pública. Se observa que el atendimento telefónico urgente, entre otras actividades desarrolladas por la PMSC, es considerado un referencial para la Institución, por tratarse de una herramienta de trabajo responsable por la formación de la imagen de la corporación. Esa imagen es obtenida a partir de los servicios prestados, una vez que una simple llamada telefónica del ciudadano para el servicio EMERGENCIA 190 constituye el inicio de una relación más próxima de este con la Policía Militar (PM). De este modo el teléfono más conocido y divulgado para la resolución de casos de esa naturaleza es el 190.

La PM frente a las necesidades de la sociedad y atenta a evolución de las tecnologías de información, con el objetivo de integrar los órganos de servicios públicos en la área de seguridad pública, centralizó el atendimento de llamadas de emergencia por medio de la instalación de una Central Integrada de Emergencia 190, en la área de la 1ª Región de Policía Militar, denominada CIEMER 190 que unió los servicios de emergencia dirigidos a la Policía Militar, Policía Civil, Bomberos, Servicio de Atendimento Móvil de Urgencia - SAMU, Guardia Municipal de Florianópolis - GMF y Departamento de Administración Carcelario - DEAP. Sin embargo, el primer paso de la PMSC en la era de la informática fue la implantación del Centro de Operaciones de la Policía Militar - COPOM, en 04 de mayo de 1985, por decisión del Comando General de la Policía Militar del Estado. El sistema COPOM era una acción que ya era ejecutada en otras policías militares, tomada como modelo la del estado de Minas Gerais.

En 1994, el grupo de técnicos del Centro de Comunicación e Información - CCI de la PMSC, desenvolió el sistema EMAPE – Estación Multitarea de Atendimento Policial y de Emergencias, que almacena los datos inseridos desde la generación de la ocurrencia hasta su cierre. El Regimiento Interno de la Central de Comando y Control de las Emergencias, proveído de la Secretaria Estadual de seguridad Pública y Defensa del Ciudadano, establece normas, atribuciones y procedimientos, identificando detalladamente las actividades integrantes de la Emergencia 190. La CIEMER 190, en el año de 2010 pasó a ser denominada como Central Regional de Emergencia 190 – CRE 190 y se utiliza del sistema EMAPE, hasta hoy, como herramienta principal en el atendimento a las llamadas de emergencia. El sistema EMAPE es la herramienta objetivo de estudio de esa investigación que busca analizar como las informaciones son administradas por ese sistema y destacar las ventajas y desventajas de la centralización de las actividades de despacho de acuerdo a la percepción de los integrantes de las actividades desarrolladas en la Central Regional de Emergencia 190, de la 1ª Región y Policía Militar (RPM) de la PMSC, cuya sede está ubicada en la Avenida Rio Branco, en el Centro de Florianópolis, junto al Directorio de Apoyo Logístico y Financiero de la PMSC.

En el próximo ítem se presentará con detalles el sistema EMAPE y las propuestas para la investigación que se está desarrollando.

4- Estación Multitarea de Atendimento Policial y Emergencia 190 – Sistema EMAPE

El sistema EMAPE fue desarrollado por el equipo técnico del Centro de Comunicación e Información - CCI en 1994. Este sistema almacena los datos inseridos desde la generación de la ocurrencia hasta su cierre, registrando en sus archivos el número de la llamada de emergencia, y los datos de la ocurrencia son catastrados por el policía que atiende la llamada, que analiza el echo descripto por el solicitante. Caso la ocurrencia sea solamente solicitud de orientación o información, el funcionario orienta, pero no crea la ocurrencia en el sistema. En caso de necesidad de los servicios del efectivo policial la ocurrencia es registrada y encaminada automáticamente al responsable por la unidad policial donde ocurrió o está ocurriendo el echo reclamado (nivel táctico). A este le cabe tomar la decisión más adecuada para atender de forma rápida y eficiente a la solicitud del ciudadano. De este modo es incuestionable que la imagen de la organización sea construida, antes que nada, de acuerdo a la manera como el funcionario atiende el usuario, pues cuando un ciudadano llama a la CRE 190 y entra en contacto con el funcionario responsable por atenderlo, este pasa a ser la imagen de la propia organización, siendo ella de competencia, eficacia o exactamente lo contrario. Corroborando con esa afirmación, Matoso (2000) resalta que si una organización consigue atender a contento al usuario ella consigue resaltar de forma positiva su imagen, de lo contrario esa imagen comienza a quedarse negativa. Stanke (2006) alerta que el mayor punto de contacto entre la organización y el cliente está en esta relación, siendo que para cualquier cliente, el funcionario es la propia organización.

En un primer análisis del EMAPE, por medio de un levante de informaciones documentales y entrevistas informales se verificó que aunque el sistema en cuestión colabore para el suceso de los trabajos realizados por el equipo del CRE 190, el sistema presenta puntos vulnerables pasibles de mejoras y dependen de un estudio más apurado del sistema.

5- Resultados parciales

Por medio del levantamiento bibliográfico y del análisis de documentos se pudo tener una visión preliminar del sistema EMAPE y concluir que este presenta puntos vulnerables. El sistema genera relatos de las ocurrencias con acceso a los niveles operacionales y tácticos, sin embargo ese relato no llega al nivel estratégico. Vale la pena resaltar la importancia de un relato para el nivel estratégico que consiga externar la realidad enfrentada diariamente por el equipo de la CRE 190, pues es por medio de decisiones de nivel estratégico que pueden ocurrir alteraciones y mejoras para el sistema. Como se trata de una investigación en andamiento, la revisión bibliográfica y el análisis de documentos contribuyeron para ese diagnóstico preliminar de la realidad del sistema.

6- Consideraciones finales

El presente trabajo tiene la intención de contribuir con la promoción de la responsabilidad social, buscando la mejoría en el sistema EMAPE, por medio de un estudio que está en andamiento. Se entiende que toda la alternativa que busca mejorar la seguridad y la calidad de vida del ciudadano, sea por parte de los gobiernos, iniciativas privadas, educadores, investigadores, etc. debe ser bien recibida y tratada con seriedad, para que los segmentos relacionados puedan continuar presentando nuevas alternativas en búsqueda de una sociedad más equilibrada y justa. De esta forma se concluye que este trabajo alcanzó su

objetivo preliminar que es el de analizar el sistema de información de la CRE 190 buscando la proposición de mejorías en los trabajos realizados por su equipo.

REFERENCIAS

ACIOLI, A. **O impacto da globalização na saúde mental**. Revista brasileira de medicina psicossomática, v. 1, n. 4, p. 212, out./nov./dez. 1997.

ARANHA, M. L. A. **Pedagogia, histórico e crítica: o otimismo dialético em educação**. São Paulo: PUC, 1992.

ASSLEY, P. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ASSMANN, H. **Pedagogia da qualidade em debate**. Revista de Ciência da educação. Educação & Sociedade, São Paulo: Papiros, v. 15, n. 46, p. 477-502, dez. 1993.

BORGER, F. G. **Responsabilidade social: efeitos na atuação social na dinâmica empresarial**. Tese (Doutorado). Pós-Graduação em Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo.

BURIGO, C. C. D. **Qualidade de vida no trabalho: Dilemas e perspectivas**, Santa Catarina. Insular: 1997.

CRAINER, Stuart. **Os revolucionários da administração**. São Paulo: Negócio, 1999.

DAVENPORT T. H.; PRUSAK, I. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FOINA, P. R. **Tecnologia de informação: Planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.

GARVIN, D. A. **Gerenciando qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualimark, 1992.

GASPARETTO, N. A. G. **Modelo de Inclusão digital para organizações: uma prática de responsabilidade social**. 2006. 163f. Tese (Doutorado). Pós-Graduação em Engenharia de Produção – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

IATROS, **Estatística e pesquisa científica para profissionais da saúde: dados, informação e conhecimento**. Disponível em: <http://www.vadecum.com.br/iatros>. Acesso em 2006.

LAUDON, J.P. **Sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial, São Paulo: Atlas, 2003.

LOUREIRO, G. **Inclusão Digital**: um compromisso de todos. Florianópolis: sugestões para uma política pública de inclusão digital para a cidade de Florianópolis: Disponível em: <http://www.ijuris.org/imprensa/2004/04/PoliticalinclusaoDigital.pdf>. Acesso em: 2006.

MATOZO L., **Call Center: modismo ou realidade?** Rio de Janeiro: Record, 2000.

MERRIAN, S. **Qualitative reserch and case study appliction in educacion**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

NORTON. P. **Introdução à Informática**. São Paulo: Makron Books, 1996.

REZENDE, D.A.R; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação-** Aplicada a sistemas de informação empresariais. São Paulo: Atlas, 2008.

STAIR, R. M. **Princípio de informação**: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

STANKE, E. **Centrais de Atendimento ao cidadão**: sua importância para a segurança pública. Florianópolis: Trabalho de Conclusão de curso. Curso de Especialização Administração de Segurança Pública, UNISUL, 2006.