**DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO E CULTURA DO EXÉRCITO
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO TÉCNICA MILITAR
ESCOLA DE INSTRUÇÃO ESPECIALIZADA
CURSO DE HABILITAÇÃO AO QUADRO AUXILIAR DE OFICIAIS**

GRUPO 013

**O USO DAS TECNOLOGIAS NO AUXÍLIO DA ADMINISTRAÇÃO E
GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES MILITARES DO EXÉRCITO
BRASILEIRO**

Adriano Paulo da Costa

**O USO DAS TECNOLOGIAS NO AUXILIO DA ADMINISTRAÇÃO E
GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES MILITARES DO EXÉRCITO
BRASILEIRO**

Artigo Científico apresentada à Escola Especializada de Instrução (EsIE) como exigência parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: 1º Ten JORGE ALEXANDRE
TEIXEIRA CORRÊA

**Manaus
2019**

Ao Sr Deus todo poderoso, obrigado pela vida.
Aos meus pais pelo amor e o cuidado.
A minha esposa Lauriane que amo tanto e aos meus filhos, Theo e Bárbara obrigado.

AGRADECIMENTO

Agradeço em especial ao Deus todo poderoso, pela paz, pela saúde, pela paciência e orientações espirituais em todo curso, obrigado meu Deus. Selva!

Resumo

O objetivo deste artigo é descrever hoje em dia, que as organizações públicas e autarquias tornam-se cada vez mais dependentes da Tecnologia da Informação (TI) e a área de TI busca sempre alinhar com as estratégias que fazem parte do dia a dia do mundo globalizado, deixando de ser somente um suporte ao técnico. Com este Artigo de pesquisa, busco mostrar como a TI auxilia na administração e na gestão das organizações militares do Exército Brasileiro (EB), onde moldou-se para alcançar o seu espaço na estratégia organizacional e na implantação de seus processos. Então, serão apresentadas as melhores práticas existentes hoje no mercado a serem adotadas pelo EB, para que proporcione uma inovação tecnológica ao seu público alvo, com a utilização de alguns sistemas com o ITIL, CobiT e BSC, além de preocupar-se também com políticas de segurança que minimizem os riscos a TI e também ao acesso a informação. De olho nos processos interno, a TI do EB reflete os resultados de todas suas necessidades através de sua Central de Serviços que é o CITEx, CTA e TI das OM, que são responsáveis pelo atendimento de todas as demandas dos usuários relacionadas com a informática, além da geração de indicadores de desempenho.

Palavras-chave: Governança; Tecnologia da Informação; Controle;

Abstract

The purpose of this article is to describe today that public organizations and municipalities are becoming increasingly dependent on Information Technology (IT) and IT always strives to align with the strategies that are part of everyday life in the world. globalized and is no longer just technical support. With this research article, I seek to show how IT assists in the administration and management of military organizations of the Brazilian Army (EB), where it is shaped to reach its space in organizational strategy and in the implementation of its processes. Then, the best practices in the market to be adopted by EB will be presented, so as to provide technological innovation to its target audience, using some systems with ITIL, CobiT and BSC, as well as worrying about policies. that minimize risks to IT as well as access to information. With an eye on internal processes, EB IT reflects the results of all its needs through its Service Center, which is CITEx, CTA and OM IT, which are responsible for meeting all computer related user demands, beyond the generation of performance indicators.

Keywords: Governance; Information Technology; Control;

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	7
2- REVISÃO DA LITERATURA	9
3- Capítulo 1 – Melhores práticas em modernização da TI.....	11
4- Capítulo 2 – Melhores políticas de qualidade utilizadas no controle da administração.....	16
5- Capítulo 3 – Ações que auxiliam no desenvolvimento da implementação das políticas e dos controles inseridos.....	21
6- CONCLUSÃO.....	25
7- BIBLIOGRAFIA.....	27

1- INTRODUÇÃO

Hoje em dia as organizações públicas e autarquias tornam-se cada vez mais dependentes da Tecnologia da Informação (TI) e a área de TI busca sempre alinhar com as estratégias que fazem parte do dia a dia do mundo globalizado, deixando de ser somente um suporte ao técnico. Com este projeto de pesquisa, busco mostrar como a TI auxilia na administração e na gestão das organizações militares do Exército Brasileiro (EB), onde moldou-se para alcançar o seu espaço na estratégia organizacional e na implantação de seus processos. Então, serão apresentadas as melhores práticas existentes hoje no mercado a serem adotadas pelo EB, para que proporcione uma inovação tecnológica ao seu público alvo, com a utilização de alguns sistemas com o ITIL, CobiT e BSC, além de preocupar-se também com políticas de segurança que minimizem os riscos a TI e também ao acesso a informação. De olho nos processos interno, a TI do EB reflete os resultados de todas as necessidades através de sua Central de Serviços que é o CITEx, CTA e TI das OM, que são responsáveis pelo atendimento de todas as demandas dos usuários relacionadas com a informática, além da geração de indicadores de desempenho. Importante ressaltar que este estudo é uma visão sobre o relacionamento entre a Central de Serviços e as demais iniciativas adotadas pela EB, sendo que as ações propostas após a apresentação do estudo são uma alternativa possível, mas não a melhor ou única, de melhoria sobre o objeto na administração pública. A TI, incorporada dentro dos objetivos estratégicos do serviço público e privado, causará um avanço muito evidenciado nos controles aos acessos tanto dos bancos de dados, bem como nos índices que são medidos dia a dia em uma organização, demonstrando possíveis erros ou melhoras nos atendimentos, serviços e controle do material. Com este trabalho, mostro como a TI bem implantada e alinhada poderá provocar um melhor controle nas OM e Órgãos Públicos, moldando-se para alcançar o seu espaço na estratégia organizacional e na implantação de seus processos no melhor atendimento de seu público alvo, bem como numa melhor coordenação das atividades administrativas impactantes.

O que podemos melhorar na TI para uma melhor gestão e controle nas OM e Órgãos Públicos? Assim tentaremos identificar as necessidades sobre o assunto, suas soluções e levantamento.

O objetivo geral desse trabalho é analisar o nível de qualidade e o impacto na implantação das novas tecnologias existentes de TI que poderão provocar um melhor controle e uma melhor forma de administração das OM e Órgãos Públicos. Os Objetivos específicos são: 1 - descrever as melhores práticas em modernização da TI em OM e Órgãos Públicos, 2 - verificar as melhores políticas de qualidade utilizada no controle da administração, 3 - descrever as principais ações voltadas e utilizadas nos dias de hoje e 4 - propor ações que irão auxiliar no desenvolvimento da implementação das políticas e dos controles inseridos e utilizados no Brasil que servem de exemplo.

Justifica-se a escolha deste tema que pode ajudar num futuro próximo, tanto as empresas e aos Órgãos públicos, porque os serviços estão agregados dentro da Tecnologia da Informação (TI). Hoje em dia as organizações públicas e autarquias tornam-se cada vez mais dependentes da TI, e a área de TI busca sempre alinhar com as estratégias que fazem parte do dia a dia do mundo globalizado, deixando de ser somente um suporte ao técnico. Assim sendo, o uso adequado da tecnologia pode alcançar melhores resultados, tanto em economia bem como eficiência para a prestação do serviço.

Eu opto pela revisão bibliográfica do tema, onde alguns autores já identificaram o problema do mau uso da TI na gestão, sendo feito através de levantamento realizado pela Internet, usando ainda, textos com os seguintes temas: Gestão estratégica da informação, a importância da tecnologia em gestão hospitalar, a gestão de tecnologia da informação nos hospitais e metodologia, frameworks e melhores práticas.

A metodologia para estudo do tema aborda uma pesquisa qualitativa que apresenta maior liberdade teórico-metodológica para se realizar. Não pode existir um sistema de informação no hospital sem existirem regras precisas para seu funcionamento. As regras são estabelecidas com clareza com a meta de identificar os processos reais ou presumidos de operação do hospital, assim como os procedimentos que permitem orquestrar harmoniosamente todos os recursos necessários para alcançar os objetivos de cada processo. (LAVERDE. MALAGÓN-LONDOÑO. MORERA, 2010, p. 337.)

2 - REVISÃO DE LITERATURA

Adequando práticas já consagradas no setor privado e somando à realidade política e multissetorial do setor público, hoje se assume que a TI é o elemento fundamental e transformador da organização pública e privada, deixando de ser objeto apenas de gestão para ser objeto de governança.

Este trabalho tem como tema as dificuldades do setor público como do privado, principalmente em uma instituição militar, no uso das novas tecnologias existente e suas ferramentas para tornar o serviço mais eficiente e de melhor qualidade.

O tema aborda o que se precisa fazer e orienta aos Senhores Gestores e seus Auxiliares nas principais qualificações, para que se possa exercer as suas tarefas, pois a interação com as novas tecnologias é de fundamental importância para uma melhor gestão do serviço tanto no setor privado como no público.

Segundo Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005), existem diversas formas de conhecer e utilizar as tecnologias e os sistemas de informação que podem aumentar o conhecimento e facilitar o trabalho do funcionário público.

Por que o uso de novas ferramentas e tecnologias existentes hoje no mercado contribuirá com um melhor desenvolvimento no serviço público e privado em sua totalidade?

Devido à crescente importância da TI para a Administração Pública, a sua governança se tornou essencial para que órgãos e entidades públicos cumpram suas missões institucionais.

Como fazer para garantir que a TI agregue valor ao negócio com riscos aceitáveis é a principal questão a ser enfrentada pela alta administração de cada organização.

Segundo Gaspar, Gomes e Miranda (2010), para gerar resultados positivos é preciso inovar, pois só é possível fortalecer um departamento modernizando sistemas e equipamentos e realizando uma gestão multiplicadora de conhecimentos.

Capítulo 1 - Melhores práticas em modernização da TI.

Neste capítulo levantou-se as melhores práticas na modernização da TI em Órgãos Públicos e Militares, para que num futuro próximo possamos utilizar os estudos já aplicados por outras pessoas nesse tema ou campo. O estudo da TI visa dar um pouco mais de visão aguçada para o desempenho dentro dos setores de uma organização. Esse assunto é para muitos um tabu, por que causa um desconforto no nível de conhecimento dos usuários de uma forma geral.

Segundo Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005), existem diversas formas de conhecer e utilizar as tecnologias e os sistemas de informação que podem aumentar o conhecimento e facilitar o trabalho do funcionário público.

A TI busca tão somente melhorar a vida do operador e do cliente no seu atendimento ou na resposta de suas consultas. Vejamos quer para melhorar o desempenho estatístico de qualquer setor necessitamos mensurar tudo que for importante, assim os dados introduzidos em algum programa, teremos o resultado final da produtividade ou da improdutividade.

O programa não é só específico de uma pessoa, é para todos no seu uso, por isso, a governança, deve estabelecer critérios para o seu uso e aquisição. Assim, a governança da TI dentro de qualquer setor, tanto ele Público, Militar ou privado se fará presente nos resultados encontrados alinhando-se com a estratégia do órgão. A TI, incorporada dentro dos objetivos estratégicos do serviço público e/ou privado, ela causará um avanço muito evidenciado nos controles aos acessos tanto dos bancos de dados, bem como nos índices que são medidos dia a dia em uma organização, demonstrando possíveis erros ou melhoras nos atendimentos, serviços e controle do material.

Com este simples trabalho, busco mostrar como a TI bem implantada e alinhada poderá provocar um melhor controle nos Órgãos Públicos/Militares e particulares, moldando-se para alcançar o seu espaço na estratégia organizacional e na implantação de seus

processos no melhor atendimento de seu público alvo e bem como numa melhor coordenação das atividades administrativas impactantes.

Não pode existir um sistema de informação sem existirem regras precisas para seu funcionamento. As regras são estabelecidas com clareza com a meta de identificar os processos reais ou presumidos de operação, assim como os procedimentos que permitem orquestrar harmoniosamente todos os recursos necessários para alcançar os objetivos de cada processo. (LAVERDE. MALAGÓN-LONDOÑO. MORERA, 2010, p. 337.).

Segundo Fernandes e Abreu (2006), a utilização de qualquer serviço de TI por órgão empresarial ou público, deve ser na capacidade plena dos seus recursos sem comprometer o desempenho da estrutura.

Abaixo faço referência às melhores ferramentas para um suporte na administração da gestão aos serviços:

COBIT

O Cobit - *Control Objectives for Information and related Technology* é descrito como um guia de boas práticas, sendo utilizado como *framework* para a gestão de TI. Nos documentos do Cobit são disponibilizados vários processos que podem servir como modelos de referência para a gestão de TI, incluindo entre eles mapas de auditoria, ferramentas para executar o plano da gestão e um guia com técnicas de gerenciamento que serve como modelo para a utilização da gestão de TI. (Silva de Sousa, Evaldo, A gestão da TI dentro do serviço público, 2013).

ITIL

A ITIL - *Information Technology Infrastructure Library* apresenta grandes benefícios a partir de um conjunto de boas práticas que são aplicadas na operação, manutenção e infra-estrutura dos diversos serviços de TI. (Silva de Sousa, Evaldo, A gestão da TI dentro do serviço público, 2013)

Existem outras ferramentas para um melhor desempenho, mais essas duas, elas ajudam em muito ao usuário da TI tanto no nível de operação como administrador nas soluções dos problemas encontrados no dia-a-dia. Essas aplicações trabalham junto da infra-estrutura de qualquer empresa ou órgão público.

Segundo Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005), sugerem que apesar de se utilizar diversos tipos de sistemas de informação, o funcionário público faz uso de ferramentas de produtividade, tais como processadores de texto, planilhas, apresentações de slides etc.

Estes softwares de controle adaptados à realidade da instituição pública irão gerar melhores realidades para as transações como: compra de materiais, convocação de concursados ou promover licitações, etc. Já para as empresas privadas, os serviços do COBIT e ITIL elevam maior confiança nos dados coletados para melhorar o serviço prestado. Alguns estudos já realizados no assunto da mesma natureza e pela própria administração pública demonstram a mesma preocupação da estrutura da TI inserida nos órgãos, tanto empresarial e público, vejamos algumas revisões bibliográficas encontradas:

Na Marinha do Brasil, por OLIVEIRA, Maria Santos. **Evolução da Governança de Tecnologia da Informação na Marinha do Brasil**. Disponível em <<https://introti.wikispaces.com/file/view/TI+na+Marinha.pdf>>.

Na Força Aérea Brasileira (FA), por ARRUDA MAIA, Constança Maria; MELLO BERNARDES, Ricardo; VERGINIO, Sidney; PIURCOSKY PELLOSO, Fabrício; **Panorama da Governança da Tecnologia da Informação no Comando da Aeronáutica**. Disponível em <<http://docplayer.com.br/2530559-Panorama-da-governanca-de-tecnologia-da-informacao-no-comando-da-aeronautica-resumo.html>>.

A missão primordial e função da Marinha do Brasil (MB) é defender o nosso litoral com mais de 7.000 km e rios da nossa Amazônia, tendo os mecanismos navais da força para trazer aos ribeirinhos um pouco de alegria e saúde, por parte do seu preparo e emprego Naval.

Fonte <https://www.defesa.gov.br/noticias/18103-marinha-leva-atendimento-de-saude-a-regioes-ribeirinhas-no-norte> (2016).

A nossa Força Aérea tem como primórdio defender o nosso espaço aéreo territorial de norte a sul, de uma dimensão geográfica de mais de 14.000 km, onde deverá sobre voar tanto o litoral dando apoio a MB e bem como as fronteira terrestres dando apoio ao Exército Brasileiro (EB).

Fonte <http://www.acidadevotuporanga.com.br/saude/2017/11/santa-casa-de-votuporanga-faz-captacao-inedita-de-coracao-n38922> (2017).

Por vezes, a TI foi usada para simulação de combate aéreo, marítimo e terrestre, e esquecida para algumas áreas, como controle de uma reserva de material, armamento e outros mais. Quando levamos essas inovações para dentro das OM ou outros Órgãos, temos um ganho imenso em relação ao acesso para os usuários dos sistemas. Nessa compreensão as empresas privadas tiveram um salto gigantesco em relação ao controle interno de seu pessoal e administrativo.

O quer resumidamente vimos nesses trabalhos? Qual a relação a esta revisão bibliográfica? Todos têm a mesma preocupação em atender uma demanda tecnológica que busca avançar no tempo. Os trabalhos apresentados verificam a evolução que sofreram lentamente e por vezes grandes saltos. A TI implantada nesse órgão trouxe para eles uma melhor liberdade de controle, auditoria e organização. Tanto na MB e FA, são órgãos federais que buscam um melhor atendimento ao seu público interno e externo. Dentro de outros órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais vemos que a TI busca organizar e alinhar com os serviços existentes, principalmente nos postos localizados em pequenas comunidades.

Nos dias de hoje, à administração militar consegue fazer uma juntada de informação e melhor atendimento ao seu público alvo através da TI incorporado nos sistemas utilizados pelo Governo Federal, SISCOFIS, SIAF, SiCaPEX e outros mais. Antigamente tudo era anotado através de folhas de papéis que sofria ação do tempo e por vez se perdiam nos arquivos físicos existentes a época. Hoje com os bancos de dados incorporados ao COBIT e ITIL, eles ajudam em muito ao acesso imediato a qualquer pessoa através de um Cadastro de Pessoa Física ou seu número de identidade. Observa-se que através de um simples toque ou acesso o usuário consegue verificar a vida inteira do dele atualizada, pesquisar algo dentro dos sistemas, como material existente, compras pendentes e outros, isso graças à evolução tecnológica existente nos dias atuais que veio para melhorar o nosso dia.

Capítulo 2 - Melhores políticas de qualidade utilizadas no controle da administração.

No capítulo anterior conhecemos alguns programas de gerenciamentos que auxiliam na tomada da decisão. E que, também outros estudos demonstram parte da evolução dos acontecimentos tecnológicos dentro de alguns órgãos públicos federais.

O próprio Ministério da Ciência Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), em seu sitio <http://www.mctic.gov.br/>, busca orientar e expandir o conhecimento da TI dentro dos órgãos públicos. A administração federal é regida por Decretos, Leis e Portarias, que amarram à aquisição e alienação do uso da TI. Esse uso, não é tão somente ligar o computador ou imprimir algo, ele tem como base, que qualquer compra e uso de tecnologias dentro do Governo tem que existir parâmetros e alinhamento dentro do estabelecido pelas leis.

Como dito, à administração pública ela é mais lenta no mercado tecnológico devido aos processos licitatórios exigidos pela administração. Lembro que, se qualquer outra pessoa quiser adquirir um software de controle, ela vai ao mercado pega na prateleira de uma loja ou compra *online*. As empresas privadas buscam o lucro rápido e imediato, muitas vezes esquecem-se de gerenciar o financeiro.

Na administração pública isso não acontece, além do que, ela tem que pensar no contexto geral a utilização em todos os setores do nosso Brasil. Fazendo a seguinte pergunta: Serve? Para que? Será útil até quando? Tem atualização? É viável financeiramente?

Se não houver uma preocupação em termos da aquisição teremos uma quantidade infinita de programas ou software de todos os tipos e modelos diferentes, bem como de computadores variados sem suporte causando um verdadeiro lixo eletrônico dentro da administração pública, imagine no Brasil e em todos os Hospitais, Ministérios e outros.

Fonte <http://f.i.uol.com.br/folha/informatica/images/1005384.jpeg>

O conhecimento e a compreensão da governança pelo gestor de TI podem permitir a melhoria da gestão por intermédio das aplicações práticas, contribuindo para o alinhamento da TI ao negócio, explorando com mais profundidade a governança por meio do mecanismo proposto pelo mercado, sendo sua adaptação um contexto organizacional. Identificado com a instituição, reconhecendo as oportunidades por intermédio da compreensão e da aplicação das práticas para aumentar a eficiência no uso dos ativos de TI e reduzir custos, ele garante a conformidade com a legislação e normas de regulamentação, para melhorias na medição do desempenho no alinhamento governamental com as estratégias existentes.

Para Ayres e Mülbart (2006, p. 186):

“[...] está comprovado que a centralização pode gerar efetivos ganhos no controle de custos, sobretudo em organizações de médio e grande porte que tem significativa infraestrutura tecnológica. A centralização busca concentrar o acesso ao software, hardware e serviços de comunicação, fazendo com que sua distribuição e a administração seja centralizada em um único local da organização (ou muito poucos lugares). Assim, se um usuário necessita fazer adquirir software ou hardware, ou ainda se necessita de um *upgrade* ou da reconfiguração de sua estação de trabalho, deverá submeter-se a uma estrutura de controle que centralize as operações de suporte. Normalmente isso é feito por uma central de atendimento [...]”.

A grande complexidade administrativa de um Órgão Público tanto Militar como Civil, e a alta competitividade das empresas, vem exigindo cada dia mais um atendimento de alto nível aos clientes, bem como, o controle de custos e a otimização de todos os serviços pertencentes.

Os Órgãos públicos, militares e as empresas privados são um sistema complexo de administrar. Todos eles terão uma recepção, serviços de limpeza, setor de RH, setor de STA, Fiscalização Administrativa, Sargenteação, Rancho, Reserva de Material, lanchonete e outros, nesse sentido, como controlar isso tudo sem o auxílio da informatização? Até as modernas máquinas de raio X ou outro equipamento do serviço da medicina vem totalmente computadorizada, necessitando de uma pessoa especializada na operacionalização.

Segundo MORAES (2011), o alinhamento entre a TI e o negócio da empresa para qual ela trabalha deve estar correto para que os esforços com a tecnologia dêem o retorno esperado para a empresa e a sua função e os custos se justifiquem.

Vejamos que a TI nos dias atuais está inserida em todos os departamentos e setores do serviço público, os sistemas que eram originalmente para um atendimento voltado aos que podiam pagar, evoluiu para Centros de Desenvolvimento com alta qualidade no apoio do usuário e no serviço, entretanto sabemos que ainda falta muito em comparação ao mundo privado que visa o lucro imediato, nessa diferença o serviço público sente a necessidade de melhorar (quem não queria aquele Soft que faz o melhor controle, o melhor cálculo, temos políticas de aquisição, que deve ser respeitada, se não teremos gastos de dinheiro para criarmos lixo eletrônico).

O setor privado visa lucro, nesse fato, eles trabalham dia a dia para buscar melhores tecnologias, pessoas e adesão ao seu sistema. Por isso muitas vezes esse sistema quebra por diversas situações. Como falado anteriormente o administrador desse organismo não tem a mesma visão do sistema público, o impacto da má administração, gera demissões e fechamento das unidades deixando centenas de pessoas sem serviço. Esses fatos acontecem não com frequência, a crise financeira do país nessa década, pode gerar a inadimplência de muitos clientes. Por isso que todos os Órgão Públicos e setores administrativos devem através de seus gerentes, coordenadores e administradores rever seus custos, seus serviços para que não haja descontinuidade das ações.

Segundo Rezende e Abreu (2008), muitas empresas gastam grandes valores na obtenção de informações para os negócios, porém muito dinheiro é perdido na construção de ineficientes centros informacionais baseados em banco de dados não apropriados. Por outro lado, outras organizações buscam em primeiro lugar o fluxo correto da informação como alvo para se alcançar um grande recurso estratégico.

O avanço da tecnologia empresas estão ferozmente buscando novas clientelas, matérias, custo baixo, ganhos melhores diante da competitividade da globalização. Vemos se não houver um planejamento e varredura em suas contas, toda e qualquer organização não sobreviverá. Tanto em órgãos públicos (falta do controle de seu estoque e compras exorbitantes sem necessidades) ou em empresas privadas que não controlam o seu estoque, pessoal e suas finanças, estão passivas de se perderem no caminho do gerenciamento.

Assim sendo as melhores políticas na gestão deve ser o controle serrado dos custos dos seus serviços e servidores. Os serviços devem ser racionalizados com aproveitamento total do todo material, evitando compras de materiais de pouco uso devido ao seu custo elevado. Servidores melhores formados com conhecimento em gestão.

Essa estrutura pode ser melhor, visualizada através de planilhas e sistemas de gerenciamento que auxilia a direção, pois a informatização veio para dar qualidade no controle do gerenciador, imagine ter várias tabelas escritas a mão ou ainda vários relatórios datilografados dia a dia, para que se possa ser feito uma auditoria, hoje o gerente pode ter tudo isso com um clique no seu teclado visualizando todos os resultados na sua tela.

O sistema público também não está tão distante de um colapso geral, visto todo o dia na mídia nacional o que se vê é o descaso no atendimento e da qualidade do serviço prestado, compras absurdas sem controle e superfaturadas. Certamente os agentes públicos que planejaram em algum momento erram em suas atitudes na ética, mais mesmo assim, a solução de punir os responsáveis demora em se apresentar a população.

Segundo KUGER VAZ

“As fraudes no sistema de saúde público do Brasil é uma realidade bastante dispendiosa. Um levantamento realizado pela Controladoria Geral da União (CGU) detectou que, entre 2002 e 2015, o desvio de dinheiro da saúde pública atingiu cerca de R\$5,04 bilhões, o equivalente a 27,3% do total de fraudes em todas as áreas do Governo. Para combater as irregularidades no Sistema Único de Saúde (SUS), inibir e penalizar infratores, o Poder Público conta com a Lei da Transparência (Lei nº 12.527/2011), Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e com o Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DENASUS)” (KUGER VAZ, 2018).

Podemos ter infinitos sistemas ou maquinários novos, se não fecharmos a torneira do desperdício estaremos fadados ao caos. Como um sistema pode sobreviver sem que muitos não contribuam para a sua manutenção? Reclamam bastante, mais o que fazem para melhorar a qualidade? Volto a pensar, qual seria as melhores políticas para esses usuários?

Capítulo 3 - Ações que auxiliam no desenvolvimento da implementação das políticas e dos controles inseridos.

Com o surgimento da Gestão da TI, trazida pela era digital, à modernização tecnológica principalmente no setor privado fica cada vez mais palpável. Nos serviços públicos ou militar, como vimos anteriormente, existe uma latência de tempo para adequação e melhorias no uso de algumas ferramentas, que custam muito caro para uma distribuição em massa. Já o uso das ferramentas e equipamentos de TI e das grandes descobertas científicas desse século, proporcionaram melhorias, porque nessa evolução a humanidade foi capaz de melhorar muito.

A combinação do sistema de TI com muitos dispositivos eletrônicos como: desktop, tablets, smartphones, redes de cabeamento estruturado, avanço em telecomunicações e armazenamento na nuvem, vêm evoluindo. A TI com qualidade nos serviços junto com a tomada das decisões, está ficando cada vez mais rápida e inteligente. O resultado está ficando favorável para o negócio da venda de tecnologia. Isso se vê no que é oferecido de serviço bem como na competitividade vendida para as instituições.

Embora os recursos de TI estejam tornando-se cada vez mais importantes à operação dos negócios, sendo já um recurso crítico para diversos segmentos de mercado, ainda predomina uma gestão administrativa pouco profissional desses recursos. Para a grande maioria das empresas a TI é entendida como atividade de suporte ao negócio, e assim é pouco discutida e, conseqüentemente mal entendida pela maioria dos administradores de empresa. (SORDI, 2003).

As utilizações dos softwares relacionados à gestão da TI modificaram completamente o modo dos registros que era no papel, passando a ser hoje em dia computadorizado, o agendamento ou consulta que por via era por telefone ou presencial, passou principalmente para ser virtual pelo site eletrônico, reduzindo o custo de material de escritório, de pessoal, luz, água e outros mais. Ganhamos em espaço e em maior rentabilidade, é um ganho significativo de qualidade de serviços, um exemplo disso se dá nos hospitais públicos ou militares, o uso racionalizado e da economia melhora o recebimento de novos produtos e serviços, reduzindo o inchaço de pessoal para o Estado.

“A introdução da informática permite um melhoramento na performance da empresa hospitalar, a qual passa a dispor de informações rápidas e precisas, podendo crescer de modo racional e equilibrado com mecanismos seguros de controle. (ROSEMBERG, 1987, p. 103).”

Existem muitas vitórias significativas para a TI, principalmente a inovação através da criação de novos produtos para o uso e serviço para atender pessoas de demandas diferentes e soluções de muitos problemas antigos e novos. A evolução é um aspecto muito bem visto na administração, que está se potencializando e melhorando todos os dias principalmente nessa década.

A qualidade de um serviço segundo MAGALHÃES; PINHEIRO (2007) é caracterizado por aspectos combinados de comportamento que resultam no grau de satisfação do cliente, logo o desafio da qualidade na área de serviços é definir quais atributos de desempenho do serviço tem influência na satisfação dos clientes.

Olhando para a inovação vemos que ela é necessária para muitos segmentos do mercado tecnológico, cada vez mais às instituições exigem produtos, serviços e tecnologia, a TI contribui em muito com isso. O uso da fibra óptica para o serviço de diagnóstico, visualizações tridimensionais, impressora tridimensional são exemplos, em muitos hospitais no Brasil, que já têm oferecido esses serviços que inovam e agregam para os seus pacientes gerando mais lucros e resultados mais precisos.

Barra et al. (2006) identificaram que as transformações tecnológicas no setor da saúde se encontram cada vez mais rápidas e a cada momento surgem novas técnicas diferentes e aparatos mais modernos no mercado com novas inovações. A descoberta do Raio X final do século XIX, e sua aplicação com fins de diagnósticos no início do século XX constituiu um marco importante na história da medicina, e consequentemente, na tecnologia da saúde. O sucesso do emprego do Raio X levou os profissionais à busca de outros métodos diagnósticos por imagens, sendo presenciados nessa geração o aparecimento da ultrassonografia, da tomografia computadorizada e da ressonância nuclear magnética segundo Barra et al. (1996).

Hoje vemos que quanto mais bem aparelhado, equipado tecnologicamente com boa formação dos seus colaboradores, um setor público, militar ou privado será muito bem administrado, resultando para o negócio uma alavanca de planejamento, metas e

mensuração do resultado entregue, com isso, o apoio da TI incorporada nesses sistemas os gestores conseguem planejar melhor as ações com a definição dos indicadores.

A Tecnologia da Informação está bem incorporada dentro de todos os setores, mesmo de um simples pelotão de fuzileiro, a automação de processos, busca por via de soluções promover a produtividade dos colaboradores e também a padronização dos serviços. Quanto mais alinhados são os serviços, maior a qualidade fornecida e garantia será do resultado.

A TI deve ser encarada segundo SOUZA (2004) como ferramenta para as empresas, apenas seu uso adequado é que pode gerar eficiência, eficácia e a competitividade empresarial. A questão não é quanto é gasto em T.I, mais sim em que tipo de tecnologia o dinheiro é investido e como esta tecnologia é gerenciada.

Então a melhor ação adotada nos setores Públicos, Militares ou Privada, é o uso racionalizado da TI, que através dela pode-se contratar melhor, adquirir melhores produtos para diversos fins, mensurar padrões de consumo e o lucro em diversos setores, e nisso também, orientar qualquer administrador na tomada da decisão para o negócio ou para instituição.

O Cmdo e controle digital está sendo uma realidade em nossas vidas hoje em dia e também em muitas OM, vemos a era digital despontar com grandes saltos no avanço e sempre para melhor. Qual Comandante que não quer ter um equipamento de ponta? Qual Oficial ou Subtenente/Sargento não quer o melhor computador, impressora ou sistema para uma boa instrução? A vida militar é uma paixão para muitos, não só uma profissão.

O avanço da TI não é só para a Medicina, Forças Armadas, Serviço Público, é para todos. Essa evolução tem melhorado em muito para esses profissionais, visto que com o avanço da ciência eles conseguem alcançar um melhor resultado na suas áreas de atuação. Vejamos que nos dias de hoje o resultado de qualquer exame sanguíneo já sai por via tecnológica através de um computador que faz todo o serviço com mais precisão. Olha o quanto ganhamos!

Muitos profissionais querem o melhor para os seus clientes, por isso a busca incansável da evolução que vem através de investimentos e decisões corretas do que já foi mensurado e aproveitado das diversas práticas adotadas e reconhecidas atualmente. O que busca um bom gestor? O que busca uma boa equipe de profissionais?

Acredito que todos buscam um elevado índice de satisfação pessoal no exercício de sua profissão. Ver aquela pessoa pronta para as atividades do dia a dia e imaginar que foi o resultado de um sistema que tem um conjunto de serviço, isso demonstra evolução.

A busca da perfeição e exigência do serviço, incorpora ao profissional o mais alto grau de satisfação bem com o conhecimento adquirido através das boas práticas da utilização da TI no Oficial de Dia, no Comandante da Guarda, no consultório, na recepção, no resultado do diagnóstico digital, tudo isso evoluiu através da necessidade das pessoas que buscaram o conhecimento adquirido durante os anos antes da revolução tecnológica digital desse século.

6 - CONCLUSÃO

O uso da Tecnologia da Informação (TI) no setor público e privado é o objetivo principal desse trabalho, foi mostrado as melhores práticas já existentes e também os resultados já apresentados pela área de TI nos dias de hoje. A evolução tecnológica é uma realidade no mundo atual, mesmo assim, o assunto para muitos ainda é um tabu. Da pessoa que menos conhece tecnologia para o indivíduo que usa todo dia a informatização, a diferença entre eles está na vontade de querer conhecer o mundo digital ou ter a possibilidade do acesso a informação. O aprendizado com as novas tecnologias indivíduos passam ter vontade do conhecimento, sendo interessante para as pessoas no geral. Hoje poderíamos imaginar o acesso da conta corrente na palma da mão? Ou ainda, marcar uma consulta através do celular? Tudo isso é devido à necessidade de ganhar tempo. Esse tempo faz a diferença na vida de muitas pessoas, porque um resultado do exame em menor espaço pode salvar vidas. Uma imagem bem definida de um teatro de operações precisa ajuda na tomada de decisão.

No capítulo 1, conseguimos enxergar a TI na Marinha do Brasil, na Força Aérea e nos Órgãos Públicos, eles evoluíram para um melhor atendimento, tanto interno como também externo. Essa evolução foi gerada pela necessidade de melhor controle dos custos e gastos, no sentido de alcançar também novas tecnologias. Essa evolução auxilia na gestão, pois o uso coordenado e organizado reflete diretamente na missão síntese das Forças Armadas, que é promover para a população segurança, saúde de qualidade e integração nacional, através do contato direto para o exercício da cidadania aos mais necessitados.

No capítulo 2, conhecemos as melhores políticas de qualidade utilizadas no controle da administração, essas políticas têm grande diferença entre o serviço público e o privado. Todo e qualquer Órgão Público/Organização Militar é um organismo vivo e complexo, sendo difícil a administração. Neles encontramos hotelaria, cozinha, limpeza, atendimento e outros mais, tudo isso se torna uma cidade ou um pequeno município para a gestão. A qualidade do serviço vai depender dos profissionais existentes, eles por sua vez dependeram muito da tecnologia para o controle dos serviços. Quando não

temos os valores dos custos dos serviços e não temos a gestão das despesas, certamente cria-se nesses órgãos o caos, que contribuirá para o colapso de seus serviços ou fechamento de unidades.

No estudo do capítulo 3, vimos a evolução da tecnologia e ações que auxiliam no desenvolvimento da implementação das políticas e dos controles inseridos, essa explosão tecnológica trouxe ganhos significativos que melhoram administração dos serviços. Esse avanço não só ficou retido na medicina, mais veio agregar todos os setores que buscaram a evolução. A tecnologia deu melhores condições aos serviços prestados, o avanço consegue gerar melhores profissionais e resultados. A partir do momento que investe em TI, os resultados são visíveis para todos essa visibilidade torna-se palpável, ele próprio buscará os melhores serviços.

Os objetivos específicos desse trabalho foram: 1 - descrever as melhores práticas em modernização da TI em OM e Órgãos Públicos, 2 - verificar as melhores políticas de qualidade utilizada no controle da administração, 3 - descrever as principais ações voltadas e utilizadas nos dias de hoje e 4 - propor ações que irão auxiliar no desenvolvimento da implementação das políticas e dos controles inseridos e utilizados no Brasil que servem de exemplo. Certamente foram alcançados todos eles, pois todos foram testados e comprovados nos capítulos deste Artigo, com relatos e fatos que demonstraram a eficácia da TI dentro das Forças Armadas no Brasil.

O objetivo geral foi alcançado de todas as peças que foi analisada, vimos que o nível de qualidade e o impacto na implantação das novas tecnologias existentes a TI auxiliam no controle e na gestão para a administração.

7- BIBLIOGRAFIA

ABREU, Aline França; REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ABREU, Vladimir Ferraz de; FERNANDES, Aguinaldo Aragon. **Implantando a Governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro, 2006.

ARRUDA MAIA, Constança Maria; MELLO BERNARDES, Ricardo; VERGINIO, Sidney; PIURCOSKY PELLOSO, Fabrício; **Panorama da Governança da Tecnologia da Informação no Comando da Aeronáutica**. Disponível em <<http://docplayer.com.br/2530559-Panorama-da-governanca-de-tecnologia-da-informacao-no-comando-da-aeronautica-resumo.html>>. Acesso em 19 SET 2019.

AYRES, Nilce Miranda; MÜLBERT, Ana Luísa. **Planejamento estratégico da tecnologia da informação**: livro didático. 2. ed. ver. Atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2006.

CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso**: livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2008. 170 p.

GASPAR, Marcelo; GOMES, Thierry; MIRANDA, Zailton.TI **-Mudar e Inovar – Resolvendo Conflitos**. Brasília: SENAC, 2010.

GOULART, Willyan César. **O papel da central de serviços na governança de TI**: estudo de caso (Graduação em Gestão de TI). Palhoça: Unisul Virtual, 2010.

KUGER VAZ, Hernani. **A auditoria é uma ferramenta fundamental**. Disponível em: <<https://blog.ipog.edu.br/saude/auditoria-no-combate-de-fraudes-no-sus/>> . Acesso em 19 SET 2019.

LAVERDE, Gabriel Pontón. MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo. MORERA, Ricardo Galán. **Administração Hospitalar**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 2010.

LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2005. 100 p.

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de serviços de TI na prática** - Uma abordagem com base na ITIL: inclui ISO/IEC 20.000 e IT/Flex – São Paulo: Novatec, 2007.

MÜLBERT, Ana Luísa, MIRANDA, Nilce. **Planejamento estratégico da tecnologia da informação : livro didático** – 2. ed. rev. atual. - Palhoça : UnisulVirtual, 2006.

MANSUR, Ricardo. **Governança de TI: metodologia, *frameworks* e melhores práticas.** Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araujo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Sistemas de Informação na Administração Pública.** Rio de Janeiro: Revan, 2005.

_____. **Sistemas de Informação na Administração Pública.** Rio de Janeiro: Revan, 2005.

_____. **Sistemas de Informação na Administração Pública.** Rio de Janeiro: Revan, 2005.

SORDI, José Osvaldo de. **Tecnologia da Informação aplicada aos negócios.** São Paulo: Editora Atlas S.A., 2003. 185 p.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araujo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Sistemas de Informa-ção na Administração Pública.** Rio de Janeiro: Revan, 2005.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão estratégica da informação.** Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica.** Tubarão: Unisul, 2002.