



EXÉRCITO BRASILEIRO
ESCOLA DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR DO EXÉRCITO
Curso de Gestão e Assessoramento de Estado-Maior - CGAEM



Ten Cel Eng Alexandre Feitosa Rodrigues

**A TECNOLOGIA DIGITAL DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BENEFÍCIO DA
ADMINISTRAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO**

**Salvador
2019**

Ten Cel Eng Alexandre Feitosa Rodrigues

**A TECNOLOGIA DIGITAL DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BENEFÍCIO DA
ADMINISTRAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Escola de Formação Complementar do Exército /
Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS-MG
como requisito parcial para a obtenção do Grau
Especialização de Gestão em Administração
Pública.

Orientador: Prof. Me. Ricardo Bernardes de Mello

**Salvador
2019**

Ten Cel Eng ALEXANDRE FEITOSA RODRIGUES

**A TECNOLOGIA DIGITAL DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BENEFÍCIO DA
ADMINISTRAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Escola de Formação Complementar do Exército /
Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS-MG
como requisito parcial para a obtenção do Grau
Especialização de Gestão em Administração
Pública.

Aprovado em 25 de março de 2019.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

Profa. M.^a Letícia Veiga Vasques – Presidente
UNIS

Profa. M.^a Alessa Montalvão Oliveira Denga – Membro 1
UNIS

Profa. M.^a Thyara Ferreira Ribeiro – Membro 2
UNIS

A TECNOLOGIA DIGITAL DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BENEFÍCIO DA ADMINISTRAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

Alexandre Feitosa Rodrigues¹

RESUMO

Este trabalho aborda o emprego das ferramentas digitais em benefício da Administração do Exército Brasileiro (EB). Tal abordagem se justifica na medida em que o EB busca modernizar a sua Administração como parte da transformação rumo a Era do Conhecimento. O propósito deste estudo foi identificar ferramentas digitais em favor dos serviços prestados pela administração da Força Terrestre. Este propósito foi conseguido por intermédio de revisão bibliográfica e pesquisa nos documentos e sites governamentais, bem como na legislação e em trabalhos acadêmicos sobre governança digital. Foram realizadas buscas por intermédio do banco de dados bibliográficos da *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). O artigo demonstrou que 83,5% das ferramentas digitais apresentadas pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estão presentes nos serviços constantes na Carta de Serviços ao Usuário do Exército.

Palavras-chave: Exército. Administração Pública. TIC.

ABSTRACT

This paper discusses the use of digital tools for the benefit of the Brazilian Army (EB) Administration. Such an approach is justified insofar as EB seeks to modernize its Administration as part of the transformation towards the Age of Knowledge. The purpose of this study is to identify digital tools in favor of the services provided by the Land Force administration. This purpose was achieved through literature review and research on documents and government sites as well as on legislation and academic papers on digital governance. Searches were done through the bibliographic databases of the Scientific Electronic Library Online (SciELO) and the Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD). The article showed that 83.5% of the digital tools presented by the Ministry of Planning, Development and Management are present in the services included in the Army User Services Letter.

Keywords: Army. Public administration. ICT.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa proposta busca referências em três assuntos distintos: as ferramentas digitais proporcionadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), os serviços prestados pelo Exército e os anseios dos usuários.

O presente estudo se limitará aos serviços prestados pelo EB para os clientes externos da Força, buscando identificar ferramentas digitais que favoreçam os usuários e proporcionem mais transparência para a administração pública no âmbito dessa Instituição. Assim, o problema a ser estudado é: quais ferramentas digitais de TIC poderiam contribuir para o benefício dos serviços prestados pelo Exército Brasileiro ao público externo à Força?

Com o intuito de mitigar o problema proposto seguem, como suposições antecipadas aos fatos em apuração, as hipóteses de que os serviços prestados ao público externo já dispõem de ferramentas

¹ Militar. Mestre em Ciências Militares pela Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais. EsAO. Rio de Janeiro-RJ, 2006. alexandrefeitosarodrigues@hotmail.com

digitais, de que existem oportunidades para implementar novas ferramentas digitais aos serviços e de que as ferramentas digitais atendem às necessidades e anseios do cidadão.

É lícito supor que a internet ofereça boas oportunidades para a participação popular uma vez que reduz os custos para as manifestações. Nessa senda, a e-participação possibilitaria o acesso de mais informação aos cidadãos, aumentaria a responsividade do governo por intermédio dos mecanismos de *feedback* e contribuiria para o estabelecimento de políticas públicas mais eficientes, podendo gerar ganho de mais confiança da população.

A Lei Nr 13.460, de 26 de junho de 2017 estabelece que, para um acesso adequado aos serviços públicos, os órgãos governamentais devem atentar para a aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

Para Nascimento, novos canais online, aplicativos, totens, entre outros, proporcionam aos usuários dos serviços públicos optar pelo tipo de atendimento que mais vantajoso às suas necessidades, sendo possível, ainda, escolher o meio presencial.

Segundo as *United Nations* (2017) o Brasil se encontrava na quarta posição mundial, em 2015, quanto ao número de usuários de internet, com cerca de 120 milhões de internautas.

O Exército Brasileiro, como parte integrante da Administração Pública da União, presta serviços para a nação, seguindo as atribuições definidas na Constituição Federal em vigor. Os serviços prestados pelo Exército destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer destes, da lei e da ordem. (BRASIL, 1998). A missão do Exército contribui, ainda, para a garantia da soberania nacional, salvaguardando os interesses nacionais, e cooperando com o desenvolvimento nacional e o bem-estar social.

Para cumprir a sua missão de modo legítimo e eficiente, o EB acredita ser importante, dentre outras questões, o diálogo com os cidadãos. Para isso, oferece diversos canais de atendimento e serviços permanentes, envolvendo o ingresso nas escolas militares, o serviço militar, a fiscalização de produtos controlados, os serviços de engenharia, os produtos cartográficos, bem como o acesso à História e cultura. (EXÉRCITO BRASILEIRO, 2018).

De acordo com a Presidência da República (2017), os anseios dos cidadãos quanto aos serviços públicos estão traduzidos na Lei Nr 13.460, de 26 de junho de 2017, cabendo ressaltar o quão recente o assunto foi abordado pela alta administração do País. O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as diversas diretrizes elencadas nessa legislação.

Para Sales (2014), os usuários de qualquer serviço público desejam que esse esteja disponível, tenha fácil comunicação, seja visual ou personalizado, bem como seja realizado com presteza e efetividade.

2 FUNDAMENTAÇÃO DOUTRINÁRIA

As origens do Exército Brasileiro remontam às Batalhas dos Guararapes, em 1645, quando foi registrada a organização de patriotas com o objetivo de libertar o Nordeste do domínio holandês. Dessa vontade de defender a soberania foi que surgiu o EB, o qual foi legitimado com a independência do Brasil e instituído, de fato, com a Constituição Federal de 1824. (EME, 2014).

O Estado-Maior do Exército (2014), ao interpretar a missão dessa Força Armada de acordo com os marcos legais, apresenta como serviços a serem prestados à Nação a dissuasão de ameaças extra regionais aos interesses nacionais; a realização de campanha militar terrestre para derrotar o inimigo que agredir ou ameaçar a soberania e os interesses vitais do Brasil; o emprego em qualquer ponto do território nacional; a participação de operações internacionais, de acordo com os interesses do País; a cooperação, como ação subsidiária geral, com o desenvolvimento nacional e a defesa civil; a atuação, como atribuição subsidiária, por intermédio de ações preventivas e repressivas, na faixa de fronteira terrestre, contra delitos transfronteiriços e ambientais; a defesa da Pátria; a garantia dos poderes constitucionais, preservando a existência e o livre exercício dos Poderes da República de forma independente e harmônica; a garantia da lei e da ordem, assegurando o cumprimento da lei, dos direitos e deveres estabelecidos no ordenamento jurídico em vigor; a cooperação com o desenvolvimento nacional, de forma subsidiária, com os órgãos públicos na execução de obras e serviços de engenharia e ações de caráter geral; a cooperação com a defesa civil, atuando com ações estruturadas de resposta à ocorrência de desastre natural ou causado pelo homem; a participação de operações internacionais, conforme os interesses nacionais; a atuação na faixa de fronteira², executando patrulhamento, revista de pessoas e veículos e prisões em flagrante delito; e o estado permanente de prontidão.

A Presidência da República (1990) estabeleceu que a administração do Exército tem seus preceitos gerais normatizados por intermédio do Regulamento de Administração do Exército (RAE). Nesse sentido, entende-se por Administração, as ações necessárias para a gestão dos recursos humanos, materiais e financeiros acessíveis, com a finalidade de atingir os objetivos da organização. Entende-se, ainda, por Administração do Exército: “a que, orientada para a realização da atividade-fim do Exército, serve de instrumento para a ativação, a direção e o controle das Organizações Militares”. São exemplos de procedimentos administrativos: a gestão patrimonial e o suprimento de recursos materiais para a vida das OM.

² Faixa de até 150 quilômetros de largura ao longo das fronteiras terrestres.

Por outro lado, o Exército, para cumprir suas atividades finalísticas, possui diversas necessidades administrativas complementares, as atividades meio. Diante dessa demanda, em 1989, instituiu-se o Quadro Complementar de Oficiais (QCO), dotado de especialistas de carreira nos setores da saúde, da administração, da educação, do direito, da informática, da comunicação social, dentre outros (CComSEx, 2016). Constituem exemplos de atividades administrativas o desenvolvimento de softwares, o ensino, o atendimento assistencial de saúde, a assessoria jurídica, a comunicação social, dentre outros.

De acordo com Houaiss (2009), tecnologia se define como uma teoria geral ou estudo sistemático a cerca de técnicas, de métodos, de meios, de processos e de instrumentos de um ofício da atividade humana como, por exemplo: a indústria e a ciência.

Para Michaelis (2015), a etimologia da palavra tecnologia tem origem no grego antigo. O radical *tékhne* tem o significado de arte, de ofício ou técnica. Já pelo prefixo *lógos* pode-se obter o entendimento de razão, estudo ou ciência.

Segundo Veraszto et al (2008), o estudo dessas técnicas acompanha a evolução da humanidade e da sociedade desde os primeiros inventos e descobertas até os dias atuais. O manejo do fogo, as ferramentas de pedra lascada, a utilização da roda e o desenvolvimento da linguagem falada e escrita são algumas tecnologias primitivas. “...a tecnologia é concebida em função de novas demandas e exigências sociais e acaba modificando todo um conjunto de costumes e valores e, por fim, agrega-se à cultura” (VERASZTO et al, 2008, p. 77).

Para Alves (2009), a tecnologia é a aplicação dos conhecimentos científicos na resolução de problemas.

De acordo com Cury e Capobianco (2011), as tecnologias voltadas para as necessidades de informação e comunicação evoluíram desde a criação da linguagem, passando por invenções como a prensa tipográfica (Gutenberg, por volta de 1450), o telégrafo (Morse, 1830), a fotografia (Daguerre, 1839), o telefone (Bell, 1876), o cinematógrafo (Lumière, 1895), a telefonia sem fio (Marconi, 1932), até os dias atuais, com o largo emprego dos computadores.

Neste caminho, segundo a UNESCO³ (2007), atualmente a Tecnologia de Informação e Comunicação pode ser entendida como:

“...formas de tecnologia que são usadas para transmitir, processor, arquivar, criar, apresentar, compartilhar ou trocar informações por intermédio de meios eletrônicos. Essa definição de TIC inclui tecnologias como rádio, televisão, vídeo, DVD, telefone (tanto linhas fixas quanto celulares), sistemas satelitais, computadores, e equipamentos e programas de comunicação, bem como equipamentos e serviços associados com essas tecnologias, como videoconferências, e-mail e blogs.” (UNESCO, 2007, p. 1).

³ UNESCO (2007), The UNESCO ICT in Education Programme.
Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001567/156769e.pdf>

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Na busca de atingir os objetivos propostos este estudo segue metodologia de pesquisa aplicada quanto à sua finalidade, uma vez que pretende gerar conhecimentos para utilização e consequências práticas imediatas, sendo dirigida à solução de problemas específicos (GIL, 1999).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é exploratória, pois busca descobrir ideias e *insights* sobre o emprego das ferramentas digitais em proveito dos serviços ofertados pelo EB.

Com relação aos procedimentos, este estudo pretende realizar pesquisa bibliográfica, uma vez que fará uso de informações retiradas de pesquisas anteriores publicadas em livros, revistas, periódicos e artigos científicos, monografias, dissertações, teses, entre outros, permitindo acesso a vasta gama de informações (GIL, 1999).

Ainda sobre os procedimentos, adota a pesquisa documental, utilizando dados e informações retiradas de material impresso, registros diversos, imagens, entre outros, que não foram objeto de tratamento analítico anterior ou não foram reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa. (GIL, 1999).

Quanto à natureza, a pesquisa é majoritariamente qualitativa. Segundo UFRGS (2009), a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de uma organização. De acordo com Goldenberg (1997), a pesquisa qualitativa preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. E ainda, para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

4 O EMPREGO DAS FERRAMENTAS DIGITAIS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BENEFÍCIO DA ADMINISTRAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

O presente estudo estará limitado às ferramentas digitais utilizadas pelo Governo Federal, de acordo com o orientado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão para a elaboração de sites do Poder Executivo Federal.

Atualmente, as TICs possuem papel de destaque na sociedade ao causarem influência em diversas atividades do cotidiano das pessoas, gerando assim, significativas mudanças nos nossos hábitos. Isso se deve, em grande parte, pelo advento da internet, principal tecnologia deflagradora de mudanças na comunicação mundial, inclusive na Administração Pública (MATEUS, 2008).

Neste contexto, surge o termo e-governo⁴, favorecendo o acesso do indivíduo aos serviços públicos por intermédio de ferramentas digitais. Para Rotemberg (2014), o avanço das TIC possibilita encurtar distâncias entre a sociedade civil e o Estado, o que é facilitado pelo crescente número de internautas no Brasil. Além da promoção da eficiência, o governo eletrônico tem como objetivo disponibilizar melhores serviços aos cidadãos e aprimorar o processo democrático.

De acordo com Mateus (2008), o e-governo tem sido uma aposta no sentido de modernizar a Administração Pública e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, promovendo ganhos em transparência, eficiência, eficácia, conveniência e acessibilidade.

Desta forma, pode-se entender as ferramentas digitais de TIC como recursos cibernéticos voltados para a criação, processamento, transmissão, divulgação, armazenamento e compartilhamento de informações por intermédio de meios eletrônicos. Dentre essas ferramentas, a Administração Pública se utiliza de bancos de dados, sistemas de informação e mídias sociais, como o Facebook, o Twitter, o Youtube, o Flickr e o Instagram.

O Governo Federal, por intermédio do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão tem disponibilizado diversas ferramentas no intuito de promover a transformação dos serviços públicos por meio de canais digitais. Isso ocorre com a finalidade de simplificar processos, objetivando facilitar o acesso às informações, diminuir custos e melhorar a qualidade dos serviços.

As ferramentas digitais que beneficiam a acessibilidade de usuários com necessidades especiais são o Tradutor Libras⁵, que permite o acesso à informação digital para pessoas surdas; e o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), que estabelece atalhos de navegação padronizados.

Uma ferramenta digital utilizada pela administração pública voltada para a segurança e a confiabilidade são os sítios oficiais registrados em domínios raiz específicos, sendo eles: o .gov.br, das entidades civis; o .mil.br, das organizações militares; e o .edu.br, das instituições de ensino superior.

A ferramenta do Portal Padrão⁶ faz parte do projeto Identidade Padrão de Comunicação Digital, que permite ao Executivo Federal padronizar suas páginas digitais, propiciando ao usuário percorrer caminhos semelhantes ao buscarem informações nos ambientes desse Poder, gerando credibilidade e economia.

O Participe é um recurso digital destinado ao diálogo entre a Administração Pública e a sociedade, possibilitando a realização de comentários e contribuições, com a finalidade de promover a interação entre o governo e o cidadão.

⁴ Segundo RUEDIGER (2002, apud ROTENBERG 2014), é o uso de TIC por organizações, entidades, autarquias e órgãos das três esferas do governo para sociedade.

⁵ VLIBRAS, disponível em <<http://www.vlibras.gov.br/>>.

⁶ Disponível em: <http://www.portalpadrao.gov.br/>

O Simplifique⁷ é um dispositivo digital voltado para que o cidadão se expresse ao identificar necessidades de desburocratização dos serviços públicos, conforme previsto no Decreto Nr 9.094, de 17 de julho de 2017.

A Informação ao Cidadão é uma ferramenta ofertada pela Administração Pública em atenção à Lei 12.527/2011, que dá direito a qualquer pessoa, mesmo sem motivo declarado, ter acesso às informações públicas, contribuindo para a transparência e para o combate à corrupção.

Figura 01 – Indicação de ferramentas digitais no site do Exército Brasileiro.



Fonte: EXÉRCITO BRASILEIRO, 2018.

Além das atividades resultantes da interpretação da missão constitucional, o Exército disponibiliza aos público externo diversos serviços, de acordo com a sua Carta de Serviços ao Usuário (2018).

Alguns deles se referem ao ingresso em escolas militares, como os Colégios Militares; as escolas de formação de Sargentos de carreira das áreas Combatentes, de Logística, Técnicas, de Aviação, de Música e de Saúde, por intermédio de concurso da Escola de Sargentos das Armas; as escolas de formação de Oficiais de carreira, por meio da Escola Preparatória de Cadetes do Exército (EsPCEEx) e da Academia Militar das Agulhas Negras (AMAN); a Escola de Formação Complementar do Exército; a Escola de Saúde do Exército (EsSEEx); e o Instituto Militar de Engenharia (IME).

Também estão disponíveis serviços para o alistamento militar; emissão de Certificados de Reservista, Isenção ou de Dispensa de Incorporação; Certificado de Tempo de Serviço Militar; além do Ingresso como Oficial ou Sargento temporários e como Cabo Especialista –

⁷ Disponível em: <http://www.simplifique.gov.br/>

Ingresso na EsSA	S	N	N	N	N	N	N	N	N
Ingresso na EsPCEEx	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Ingresso no EsFCEEx	N	S	S	S	S	S	S	S	S
Alistamento Militar	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Certificados de Reservista, Isenção ou de Dispensa de Incorporação	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Certificado de Tempo de Serviço Militar	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ingresso como Oficial ou Sargento temporários e como Cabo Especialista	P	S	P	P	S	P	P	P	S
Licença de Importação de produtos Controlados por pessoas físicas	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Porte de armas de uso restrito	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Aquisição de coletes balísticos	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Apostilamento ao Título de Registro de Produtos Controlados	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Apostilamento de Modificação em Instalação e/ou produto	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Apostilamento de Unidade Móvel autopropelida	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Avaliação Técnica de protótipos de Produtos Controlados	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Registro para Produtos Controlados	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Blindagem de Veículos	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Informações sobre as obras conduzidas pela Engenharia Militar	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Fornecimento de produtos cartográficos	N	S	N	N	S	S	S	N	S
Pesquisa histórica no Arquivo Histórico do Exército	N	S	S	S	S	S	S	S	S
Acesso à Biblioteca do Exército	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Exposição Permanente do Exército	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Monumento Nacional aos Mortos da Segunda Guerra Mundial	S	N	N	N	N	N	N	N	N
Museu Histórico do Exército e Forte de Copacabana	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Prestação de Contas Anual	N	S	S	S	S	S	S	S	S

Fonte: o autor (2018).

O site www.cmn.eb.mil.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMBel, sendo possível acessar por intermédio do www.cmbel.eb.mil.br. O site www.cmb.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMB, sendo que o correto seria o www.cmb.eb.mil.br. O site www.cmbh.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMBH, sendo que o correto seria o www.cmbh.eb.mil.br. O site www.cmf.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMF, sendo que o correto seria o www.cmf.eb.mil.br. O site www.cmjf.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMJF, sendo que o correto seria o www.cmjf.eb.mil.br. O site www.cmpa.eb.br não corresponde ao endereço

eletrônico do CMPA, sendo que o correto seria o www.cmpa.eb.mil.br. O site www.cmr.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMR, sendo que o correto seria o www.cmr.eb.mil.br. O site www.cmrj.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMRJ, sendo que o correto seria o www.cmrj.eb.mil.br. O site www.cms.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico do CMS, sendo que o correto seria o www.esfcex.eb.mil.br. O site www.espcex.eb.br não corresponde ao endereço eletrônico da EsPCEX, sendo que o correto seria o www.espcex.eb.mil.br. O site www.espcex.ensino.eb.br não esteve acessível em 13 out 18.

Nos sites das Regiões Militares a maioria das ferramentas digitais estão disponíveis para o Ingresso como Oficial ou Sargento temporários e como Cabo Especialista. O site da 4ª RM não dispõe das ferramentas: Participe, Simplifique, Canais, Libras e atente, parcialmente, aos critérios de eMAG.

O site <http://www.ahex.ensino.eb.br/index.php/pt/servicos/atendimento-ao-publico> não possibilitou acesso ao Arquivo Histórico do Exército, havendo redirecionamento para o endereço eletrônico www.ahex.eb.mil.br.

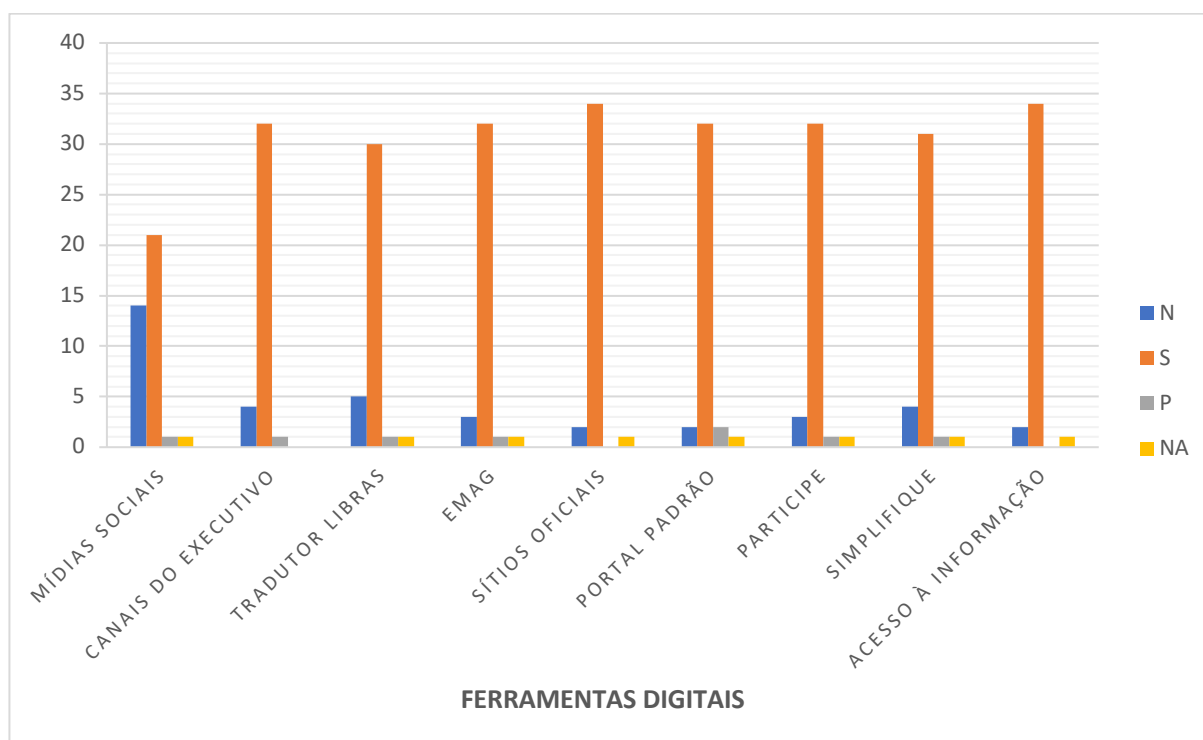
A Exposição Permanente do Exército não tem endereço eletrônico divulgado na Carta de Serviços ao Usuário do Exército, mas consta na página eletrônica da Secretaria-Geral do Exército, www.sgex.eb.mil.br.

Não há site oficial do exército sobre o Monumento Nacional aos Mortos da Segunda Guerra Mundial, em que pese haver divulgação pelo endereço www.parquedoflamengo.com.br, administrado pelo Instituto Lotta.

O site www.bibliex.ensino.eb.br não possibilitou acesso à página da Biblioteca do Exército, sendo possível por intermédio do site www.bibliex.eb.mil.br.

Há que se considerar que muitas das ferramentas das mídias sociais disponíveis nas páginas eletrônicas se referem aos canais sociais do Exército Brasileiro, e não aos canais das Organizações Militares responsáveis pelos serviços.

Gráfico 01 – disponibilidade de ferramentas digitais nos serviços do EB.



Fonte: o autor (2018).

Neste estudo, considerou-se como anseios dos usuários quanto aos serviços públicos o constante na Lei Nr 13.460, de 26 de junho de 2017, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

De acordo com Art. 5º dessa Lei, considerando a sua aplicabilidade aos serviços digitais, o usuário tem direitos assegurados, devendo a administração pública zelar pela acessibilidade, cortesia no atendimento, igualdade no tratamento, cumprimento de prazos, publicidade dos horários e normas de atendimento, segurança, eliminação de formalidades, aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar procedimentos de atendimento ao usuário, utilização de linguagem simples e compreensível.

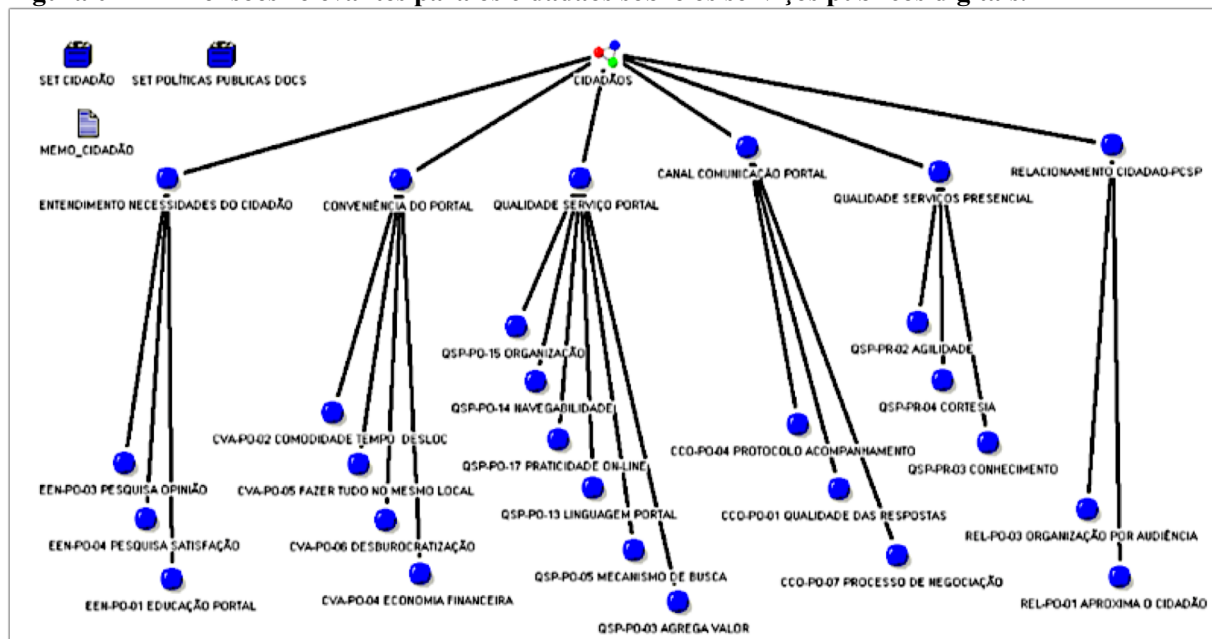
Nesta mesma senda, o Art 6º considera como direitos básicos dos usuários a participação na avaliação dos serviços, a proteção de suas informações pessoais, além da disponibilização na internet sobre horário de funcionamento, serviços prestados, localização exata, setores responsáveis pelo atendimento, acesso à ouvidoria, situação da tramitação dos processos e valor das taxas e tarifas cobradas pelos serviços.

Outro benefício aos usuários proporcionado por esse dispositivo legal é a determinação aos órgãos públicos para divulgarem em seus sítios eletrônicos as suas respectivas Cartas de Serviços ao Usuário, que devem conter o detalhamento dos serviços prestados e formas de acesso aos mesmos.

Segundo Barbosa (2008), existem seis dimensões relevantes para os cidadãos sobre os serviços públicos digitais: o entendimento das necessidades do cidadão, a conveniência do portal de serviços, a qualidade do serviço no portal, o canal de comunicação ofertado pelo portal, a qualidade dos serviços

presenciais, e o relacionamento com o cidadão. Dessas, a dimensão de maior importância é a qualidade do serviço no portal.

Figura 02 – Dimensões relevantes para os cidadãos sobre os serviços públicos digitais.



Fonte: BARBOSA, 2008.

De acordo com Dias (2006), a satisfação dos clientes de serviços de e-governo pode ser medida por intermédio de dez dimensões: a facilidade de localização do portal web, a facilidade de localização do serviço de e-governo, a acessibilidade, a usabilidade, a disponibilidade, a confiabilidade, a privacidade de dados pessoais e segurança de informações, a conveniência, a capacidade de resposta e dúvidas e reclamações, e o tempo de atendimento.

Ao analisar a colaboração das ferramentas digitais estudadas para a satisfação dos usuários, verifica-se que:

- As Mídias Sociais estão relacionadas com os anseios por melhor relacionamento e aproximação entre o cidadão e o prestador dos serviços, além de permitir *feedback*, sendo mais um canal de informação e comunicação com linguagem simples e compreensível.

- Os Canais do Executivo, de forma semelhante às mídias sociais, contribuem para aproximar o usuário dos diversos órgãos da alta administração pública do Poder Executivo Federal, possibilitando buscar informação e notícias de forma rápida e descomplicada, por intermédio das redes sociais virtuais.

- O Tradutor Libras atende os anseios por acessibilidade de usuários com deficiência auditiva.

- O eMAG, de modo semelhante ao tradutor libras, beneficia o acesso de usuários com deficiências visuais e psicomotoras por meio de atalhos, opções de contraste, dentre outros elementos facilitadores.

- Os Sítios Oficiais colaboram com o interesse dos cidadãos por segurança digital, dificultando ações hostis no ambiente virtual que poderiam comprometer o sigilo de dados pessoais fornecidos.

- O Portal Padrão beneficia a satisfação do usuário por proporcionar organização aos sites do governo, facilitando a navegabilidade e a busca por informação e serviços nos portais públicos ao permitir que os cidadãos tenham a mesma experiência nos ambientes digitais do Executivo Federal.
- O Participe facilita e incentiva a comunicação entre o usuário e a administração pública por meio virtual, possibilitando o entendimento das necessidades do cidadão.
- O Simplifique atende os anseios do usuário por comunicação e aproximação com a administração pública, além de ser um canal que possibilita a participação social para sugerir medidas no sentido de melhorar a conveniência do portal e desburocratizar os serviços prestados.
- O Acesso à Informação favorece a satisfação do usuário ao possibilitar o conhecimento de informações públicas do Governo Federal por meio virtual, simplificando procedimentos de atendimento e gerando confiabilidade por conta da transparência ofertada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o problema estudado buscou-se identificar quais ferramentas digitais de TIC poderiam contribuir para o benefício dos serviços prestados pelo Exército Brasileiro ao público externo à Força.

A hipótese de que os serviços prestados ao público externo já dispõem de ferramentas digitais foi confirmada, sendo evidenciado que o EB segue as orientações do Governo Federal quanto ao e-governo.

A hipótese de que existem oportunidades para implementar novas ferramentas digitais aos serviços foi atestada, uma vez que 11,7% das ferramentas digitais estudadas e disponibilizadas pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão não estão disponíveis nos serviços do EB elencados na Carta de Serviços ao Usuário.

A hipótese de que as ferramentas digitais atendem às necessidades e anseios do cidadão foi constatada, considerando as dimensões de satisfação do cidadão apresentadas por Dias (2016) e Barbosa (2008).

Pode-se afirmar que o objetivo geral foi atingido uma vez que foram identificadas nove ferramentas digitais em benefício dos serviços do EB, em que pese o estudo ter considerado exclusivamente as orientações do Ministério do Planejamento.

Analisando a Carta de Serviços ao Usuário do Exército, foram identificados os serviços prestados ao público externo, que tratam do ingresso nas escolas militares, do serviço militar, dos produtos controlados, da engenharia militar, dos produtos cartográficos, da história e cultura, e da prestação de contas anual. Há de se considerar que, com exceção do alistamento militar, todos os demais serviços ocorrem em nível informacional.

Confrontando os serviços do EB com as ferramentas digitais do Governo Federal, apurou-se que 83,5% desses dispositivos estão presentes nos sites das Organizações Militares prestadoras.

Demonstrou-se, ainda, que essas ferramentas favorecem os anseios dos usuários, considerando que promovem melhor relacionamento e aproximação entre o cidadão e o prestador dos serviços, a possibilidade de *feedback*, a linguagem simples e compreensível, a acessibilidade, a segurança digital, a facilidade de navegação, a desburocratização, a simplificação e a transparência nos serviços prestados.

Este artigo requer maior aprofundamento, uma vez que se limitou aos serviços prestados ao usuário externo, sendo oportunidade para pesquisas relacionadas aos serviços internos do EB. O trabalho balizou-se, ainda, pelas ferramentas disponibilizadas pelo Ministério do Planejamento, deixando de considerar todas as demais, permitindo ampliar a pesquisa sobre o tema estudado.

Por fim, considera-se os resultados obtidos relevantes para a Administração Pública por permitirem detectar as ferramentas digitais e seus benefícios aos usuários, com relação aos serviços prestados pelo Exército Brasileiro.

REFERÊNCIAS

ABNT. **Associação Brasileira de Normas Técnicas**. NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2000. 22p.

ALVES, Taíses Araújo da Silva. **Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas Escolas**: da idealização à realidade. Dissertação de Mestrado. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Lisboa, 2009.

BARBOSA, Alexandre Fernandes. **Governo Eletrônico**: Dimensões da Avaliação de Desempenho na Perspectiva do Cidadão. Tese de Doutorado. Fundação Getúlio Vargas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo, 2008.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Diário Oficial da União, 1998.

_____. Exército Brasileiro. **Carta de Serviços ao Usuário**. Disponível em: <<http://www.eb.mil.br/documents/10138/8567855/Carta+de+Servi%C3%A7os+ao+Usu%C3%A1rio/160483e2-19f1-0982-36f9-186afe3e6b5d>> Acessado em: 03 de junho de 2018.

_____. Exército Brasileiro. **Missão**. Disponível em: <<http://www.eb.mil.br/missao-e-visao-de-futuro>>. Acessado em: 03 de junho de 2018.

_____. Exército Brasileiro. EME. **Manual de Fundamentos EB20-MF-10.101 O EXÉRCITO BRASILEIRO**. 1 ed. Rio de Janeiro, 2014.

_____. _____. Centro de Comunicação Social do Exército (CComSEx). **Noticiário do Exército**: Dia do Quadro Complementar do Exército. Brasília, 2016.

_____. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital**: Transformação Digital – cidadania e governo. Brasília: MP, 2018.

_____. _____. Governo Digital. **Ferramentas de Transformação Digital**. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/transformacao/>>. Acessado em: 20 de setembro de 2018.

_____. Presidência da República. Decreto Nr 98.820, de 12 de janeiro de 1990. **Regulamento de Administração do Exército (RAE)**. Brasília: Diário Oficial da União, 1990.

_____. Presidência da República. Decreto Nr 9.094, de 17 de julho de 2017. **Simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos**. Brasília: Diário Oficial da União, 2017.

_____. Presidência da República. Lei Nr 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Lei de Acesso à Informação**. Brasília: Diário Oficial da União, 2017.

_____. Presidência da República. Lei Nr 13.460, de 26 de junho de 2017. **Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Brasília: Diário Oficial da União, 2017.

CURY, Lucilene e CAPOBIANCO, Ligia. **Princípios da História das Tecnologias da Informação e Comunicação Grandes Invenções**. ISSN 1580-1780. 8º Encontro Nacional de História da Mídia. Guarapuava: UNICENTRO, 2011.

DIAS, Cláudia Augusto. **Método de Avaliação de Programas de Governo Eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente**: Uma aplicação no contexto brasileiro. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Brasília, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. 1 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

MATEUS, João Carlos. **O Governo Eletrônico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia**. ISSN: 1645-9911. Tékhne – Revista de Estudos Politécnicos. Vol VI, Nr 9. Barcelos, Portugal: Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, 2008.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2015.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007.

NASCIMENTO, Mariana. **Como os órgãos públicos podem melhorar o atendimento aos usuários de serviços públicos?** Disponível em: <<http://www.e-gestaopublica.com.br/usuarios-de-servicos-publicos/>> Acessado: 03 de junho de 2018.

PINHEIRO, Alessandro de Orlando Maia e TIGRE, Paulo Bastos. **Proposta de Investigação Sobre o Uso de Software no Suporte à Inovação em Serviços**. São Paulo: Revista de Administração de Empresas, set-out 2015.

ROTENBERG, Marcelo Rabelo. **Democracia Digital e Participação Cidadã**: Um Estudo de Caso do Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

SALES, José Roberto de Oliveira. **A Percepção dos Usuários sobre os Serviços Públicos Municipais em Santana do Livramento e a Aplicação dos Recursos**: Um Estudo de Caso tendo como foco os Usuários dos Serviços Prestados pela Secretaria da Fazenda.

SAMPAIO, Rafael Cardoso. **e-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação**: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. Rio de Janeiro: Rev. Adm. Pública, nov/dez 2016.

UFRGS. **Métodos de pesquisa** / [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

UNESCO. **The UNESCO ICT in Education Programme**. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001567/156769e.pdf> Acessado em: 21 de agosto de 2018. Bangkok: UNESCO, 2007.

UNITED NATIONS. **Information Economy Report 2017: Digitalization, Trade and Development**. Disponível em: <http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ier2017_en.pdf> Acessado em: 03 de junho de 2018. Genebra: United Nations, 2017.

VERASZTO, Estéfano Vizconde; SILVA, Dirceu da; MIRANDA, Nonato Assis de; SIMON, Fernanda Oliveira. **Tecnologia**: Buscando uma definição para o conceito. Revista Prisma.com Nr 7 - ISSN 1646 – 3153. Portugal: CIC.Digital-Porto, 2008.

