

## CARTA DO EDITOR

A partir deste número os Artigos da RTA passam a ter o DOI (Digital Object Identifier). Esta importante melhoria é devida à iniciativa dos Professores Tomás de Aquino Guimaraes, Diretor-Presidente e Rogério H. Quintella, Diretor de Comunicação e Publicações da ANPAD, que possibilitaram que esta prestigiosa Associação passasse a fazer a atribuição gratuita de DOI aos periódicos que compõem o SPELL – Scientific Periodicals Eletronic Library. O DOI é uma identificação numérica para conteúdo digital, como livros, artigos eletrônicos e documentos em geral desenvolvida pela Associação de Publicadores Americanos (AAP). Como Editor da RTA não posso deixar de agradecer a importante iniciativa dos dirigentes da ANPAD e expressar meu reconhecimento pelo trabalho e dedicação de Luciane Kato Kiwara, assistente editorial dos Periódicos Anpad.

Este segundo volume de 2016 contém quatro trabalhos, sendo o primeiro de Cesar Enoki que aborda a integração de processos com uso intensivo de tecnologia da informação, com vistas a prover maior flexibilidade e agilidade nas operações. O termo Solução de Business Process Management, ou abreviadamente BPMS (Business Process Management System), diz respeito à plataforma tecnológica para a realização das iniciativas de integração e gestão dos processos de negócio neste contexto. Enoki desenvolveu um modelo de avaliação com o uso da técnica AHP (Analytic Hierarchy Process), que permite identificar e relacionar as características funcionais de uma solução BPM com os objetivos de desempenho na visão do gestor do negócio.

O segundo trabalho versa sobre risco e retorno de uma carteira de ações e é de autoria de Lucas Lippi Tioffi e Marcos Piellusch. O trabalho tem por objetivo analisar o comportamento de uma carteira de ações composta através das empresas listadas na BM&FBOVESPA com GIT (grau de incorporação tecnológica) elevado, buscando comparar os resultados obtidos com os principais índices do mercado, verificando de forma conjunta os patamares de risco encontrado. Através dos estudos realizados, foi possível observar que no ano de 2014 o comportamento das empresas e da carteira composta com as empresas de maior GIT obtiveram resultados bem mais elevado do que o índice Bovespa, com risco similar.

O terceiro trabalho aborda a implantação do sistema de controle interno em órgãos públicos como tecnologia de redução do Conflito de Agência Pública/Governamental e é de autoria de Paulo Roberto Galvão. O autor afirma que a crescente onda de escândalos de corrupção em órgãos públicos, aliada ao descontentamento da sociedade em relação à qualidade dos serviços públicos oferecidos pelos Governos trouxe à tona a necessidade de se discutir as ferramentas de Gestão necessárias para que se possa garantir as “Melhores Práticas de Governanças nos

Órgãos Públicos”. As características da Gestão Pública no Brasil são fortemente influenciadas pelos Princípios da Legalidade, Eficiência, Eficácia, Efetividade, Economicidade, Transparência, entre outros, também o formato dos mandatos (quatro anos, passível de uma reeleição) influenciam nas questões de planejamento estratégico. No que diz respeito ao Controle, a legislação define claramente as atribuições dos órgãos de controle interno e externo, que necessitam muitas vezes de efetividade, haja vista que em alguns casos estão constituídos de “direito”, mas não de “fato”. Um Sistema de Controle Interno implantado, não só para atender aos quesitos legais, que sirva de ferramenta de apoio à gestão pode reduzir consideravelmente os conflitos de agência e ainda ser o responsável por garantir a transparência dos atos do Poder Público, garantindo a austeridade e Governança da Gestão.

Por fim é apresentado o trabalho de Flávio Cardoso Silveira e Liamar Mayer De Paula que discutem a importância da gestão de serviços na tecnologia da informação. Cada vez mais, as novas tecnologias da informação são fundamentais para a competitividade das organizações, porém em decorrência de se tratar, na maioria dos casos, de competências intangíveis para grande parte delas, as organizações passaram a compreender a importância da gestão de serviços na tecnologia da informação e o potencial que uma gestão de serviços eficiente, pode proporcionar no incremento de resultados positivos na gestão de clientes e na gestão de negócios, possibilitando identificar seus principais aspectos e requisitos, a viabilidade de novos negócios e a implantação de novas funcionalidades para suportar ações estratégicas que possibilitem melhorar a qualidade no atendimento e nos serviços prestados aos clientes internos e externos, no controle efetivo das práticas comerciais, na redução dos níveis de perdas administrativas e financeiras e otimizar os resultados financeiros. Portanto, uma gestão de serviços eficiente é essencial para consolidar as estratégias das empresas, em sua constante luta para se firmar, cada vez mais, nos competitivos mercados globais. Com etapas e procedimentos de trabalho claramente definidos a gestão de serviços consegue mostrar confiabilidade com um retorno diferenciado, agregando valor aos serviços prestados, confiabilidade a marca e uma credibilidade distinta no mercado com força destacada para geração de valor.

Boa Leitura

Manuel Meireles  
Editor  
[meireles@faccamp.br](mailto:meireles@faccamp.br)





