

SUMÁRIO

TRABALHOS APRESENTADOS NO 1º SEMESTRE 2005

A AUTOMAÇÃO NO PROCESSO DE TRATAMENTO DE ESGOTO ...	04
A MULTIMÍDIA NOS PCs	06
A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MONITORAMENTO DE PACIENTES DIABÉTICOS	08
AMBIENTES CENTRALIZADOS DA INFORMAÇÃO, NECESSIDADES E RISCOS	10
ANÁLISE E IMPLEMENTAÇÃO DE BASES DE DADOS PARA MELHORIA DOS CONTROLES EM RASTREABILIDADE BOVINA E BUBALINA	12
AS VANTAGENS DO MARKETING DE RELACIONAMENTO (UM CASO PRÁTICO)	14
DO JORNALISMO AO WEBJORNALISMO	16
ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	18
EXTREME PROGRAMMING	20
FOTOGRAFIA DIGITAL	22
GESTÃO DE CONTEÚDO NA WEB	24
IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE REDE DE COMPUTADORES	26
PROCESSAMENTO DE IMAGENS ODONTOLÓGICAS	28
PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE	30
PROPOSTA DE MODELAGEM DIMENSIONAL PARA UM <i>DATA</i> <i>MART</i> DE VENDAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INDÚSTRIA ...	32
SISTEMA CRM - UMA ANÁLISE DA MELHORIA NA EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO NO DEPARTAMENTO COMERCIAL	34

ROBÓTICA EDUCACIONAL APLICADA AO AMBIENTE DE ENSINO BRASILEIRO, DA 5ª À 8ª SÉRIE DO ENSINO FUNDAMENTAL	36
SAD – SISTEMAS DE APOIO À DECISÃO GESTÃO DE PESSOAS ...	38
SISTEMAS DE RASTREAMENTO DE VEÍCULOS PARA TRANSPORTADORAS	40
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA À ARMAZENAGEM	42
TECNOLOGIA <i>WIRELESS</i> PARA APLICAÇÕES EM TELEFONIA MÓVEL	44
TRANSPORTE VOIP EM REDES DE DADOS LOCAIS E NA INTERNET - UM ESTUDO PRÁTICO	46
UM ESTUDO DE ARRANJO FÍSICO DE MATERIAIS EM UMA LOJA DE COMPONENTES PARA CALÇADOS	48
USABILIDADE EM SITES DE E-COMMERCE	50
UTILIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA APLICADA À CULTURA DE CANA-DE-AÇÚCAR	52
VANTAGENS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM UMA PEQUENA EMPRESA	54
 TRABALHOS APRESENTADOS NO 2º SEMESTRE DE 2005	
A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CORREIOS E O <i>E-COMMERCE</i> BRASILEIRO	56
APLICABILIDADE DE UM <i>DATA MART</i> NA ÁREA LOGÍSTICA	58
AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE FROTAS E RASTREAMENTO DE VEÍCULOS	60
ESTUDO DE CUSTO-BENEFÍCIO NA UTILIZAÇÃO DA IMPRESSÃO A LASER E JATO DE TINTA	62
EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E UTILIZAÇÃO DA INFORMÁTICA NA AGROPECUÁRIA	64
GUIA DA SOLUÇÃO CRM LIVRE “SUGAR SUÍTE 3.5”	66
INTERNET, AMEAÇA A SOBERANIA?	68

MARKETING BANCÁRIO: COMO ENCANTAR SEUS CLIENTES	70
MELHORAMENTO DA PRODUÇÃO BASEADO NA ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL	72
O USO DE UM SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO EM UMA EMPRESA DO SETOR CERÂMICO	74
O USO DO BSC NAS FERRAMENTAS DE TI PARA MELHORIA NO CONTROLE FINANCEIRO DAS EMPRESAS	76
PROCESSAMENTO DE IMAGENS E SUAS APLICAÇÕES	78
PROGRAMAÇÃO DE MÁQUINAS CNC COM A AJUDA DO CAM: VANTAGENS E LIMITAÇÕES PARA PEÇAS DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO ÂMBITO DA INDÚSTRIA METALÚRGICA	80
SERVIÇOS PRESTADOS PELOS SUPERMERCADOS E ESTRATÉGIAS DE MARKETING NA VISÃO DOS SEUS PROPRIETÁRIOS .DE SEUS CLIENTES	82
TECNOLOGIA BLUETOOTH	84
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO ESPORTE	86
TECNOLOGIA DE VOZ SOBRE IP (VOIP): UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO	88
TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO MÉDICO	90

A AUTOMAÇÃO NO PROCESSO DE TRATAMENTO DE ESGOTO

Autor: Jorge Ferreira Junior

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo dos Santos

RESUMO

As estações de tratamento de esgotos por lodos ativados são caracterizadas por modelos de difícil controle e parametrização. A utilização de técnicas de automação para auxiliar no melhor funcionamento do processo é o ponto chave para obter qualidade e obedecer às normas ambientais. A implantação de sistemas supervisores do tipo SCADA tem sido a medida mais adotada para a obtenção do controle exato de todos os processos e das variáveis críticas, que é o caso da concentração de oxigênio dissolvido (OD). Este trabalho tem como objetivo mostrar como a automação e os sistemas supervisores são aplicados dentro de uma estação de tratamento.

ABSTRACT

The sewer treatment station for activated sludge are characterized by hard control and parameter models. The uses of automation techniques to help in a good working process in the key to get the quality and follow the environment rules. The implantation of supervisor's systems has been adopted to get the exactly control of all process and variable criticals which is the dissolved oxygen (DO) concentration case. The object of this word is to show the working process of automation and supervisor's system in a sewer treatment station.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- EEA - EMPRESA DE ENGENHARIA AMBIENTAL - Curso oferecido por iniciativa da Câmara Técnica de Saneamento dos Comitês PCJ divulgado no site www.comitepcj.sp.gov.br. Acesso em: out. 2004.
- NUVOLARI, A. et al. Esgoto Sanitário - Coleta, Transporte, Tratamento e Reuso Agrícola. 1ª Edição. São Paulo: Editora Edgard Blucher Ltda, 2003
- PAZOS, Fernando. Automação de Sistemas & Robótica. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2002.
- REIS, José Antonio Tosta dos . "Desenvolvimento de sistemas de controle ótimo para a operação de processos aeróbios de tratamento de esgotos". Tese de doutorado disponível na Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo.
- ROCHA, Alexandre Magno Parente da. "Identificação nebulosa da concentração de oxigênio dissolvido do tanque de aeração de uma estação de tratamento de esgotos por lodos ativados". Dissertação apresentada à Escola Politécnica de São Paulo para a obtenção do título de Mestre em Engenharia.
- SANEJ, Informações obtidas durante o estágio realizado na ETE da cidade de Jaú.
- SANTOS, Maurício Pupo. "Interface homem-máquina para supervisão de um CLP em controle de processos através da www". Dissertação apresentada a Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo para a obtenção do título de Mestre em Engenharia Elétrica.
- SILVEIRA, Paulo R. da; SANTOS, Wenderson E. Automação e controle discreto. 4ª Edição. São Paulo: Érica, 1998.
- TELECURSO 2000. Profissionalizante – Mecânica / Automação. Rio de Janeiro: Fundação Roberto Marinho, 1996.

A MULTIMÍDIA NOS PCs

Autor: Marcos França Arakaki

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

RESUMO

A multimídia surgiu como uma ferramenta de comunicação multisensorial que através do tempo introduziu-se na vida das pessoas, primeiramente com a disseminação de meios de comunicação em grande escala como jornal, rádio e TV, antes de ser incorporada na tecnologia da informática. Com o advento da multimídia nos PCs (computadores pessoais), os computadores ganharam algo importante para oferecer ao usuário; combinando áudio, vídeo e gráficos animados com textos escritos, tornaram-se capazes de comunicar mensagens interessantes de entretenimento e persuasão. Após a crescente popularização dos PCs e a grande disseminação da multimídia no começo da década de 90, a multimídia tornou-se um item não opcional, mas presente em todos os microcomputadores modernos. Este trabalho expõe o desenvolvimento de várias áreas da informática em detrimento desse fato, tais como dispositivos de hardware que foram inventados, aperfeiçoados e incorporados nos PCs modernos e o uso do computador pessoal que abrange áreas de entretenimento como jogos, sons (música) e vídeo digital.

ABSTRACT

The multimedia appeared as a tool of entertainment and persuasion. After the multisensorial communication that through the time was introduced in the life of the people, first with the dissemination of large-scale medias as periodical, radio and TV, before being incorporated in the technology of computer science. With the advent of the multimedia in the PCs (personal computers), the computers had gained something important to offer the user; combining audio, video and graphs livened up with written texts, they had become capable to communicate interesting messages of entertainment and persuasion. After the increasing popularization of the PCs and the great dissemination of the multimedia in the start of the decade of 90, the multimedia became an item not optional, but present in all the modern microcomputers. This work displays the development of some areas of computer science in detriment of this fact, such as hardware devices that had been invented, perfected and incorporated in the PCs modern and the use of the personal computer that encloses entertainment areas as games, sounds (music) and digital video.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- HOLSINGER, E. Como Funciona a Multimídia. Trad. de Túlio Camargo da Silva. São Paulo: Editora Quark do Brasil Ltda, 1994.
Título original: How Multimedia Works.
- MICROSOFT. Dicionário de Informática Micosoft Press. Trad. de Fernando Ximenes. Editora Campus, 1996.
Título Original: Microsoft Press Computer Dictionary.
- MORIMOTO, C. E. (2004a). E-book Manual Completo de Hardware 3 ed. Disponível em: <http://www.guiadohardware.net/e-books/download/Manual_de_Hardware-Completo_3ed.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2005.
- MORIMOTO, C. E. (2004b). E-book Dicionário Técnico de Informática 3 ed. Disponível em: <http://www.guiadohardware.net/e-books/download/Dicionario_de_Termos_de_Informatica-3ed.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2005.
- MORIMOTO, C. E. E-book Placas de Vídeo 3D. 2005. Disponível em: <<http://www.guiadohardware.net/e-books/download/Placas3D-2ed.pdf>>. Acesso em: 02 mai. 2005.
- OLIVEIRA, R da S. Dicionário Compacto de Informática. 2ed. São Paulo: Editora Rideel, 1999.
- PEREIRA, V. A. Multimídia Computacional Produção, Planejamento e Distribuição. Florianópolis: Editora Visual Books, 2001.
- ROSENBERG, V. Guia de Multimídia. Trad. de Pedro Conti. Rio de Janeiro: Editora Berkeley Brasil, 1993.
Título original: A Guide of Multimedia.
- SAWAYA, M. R. Dicionário de Informática & Internet. Livraria Nobel, 1999.
- TORRES, G. Hardware Curso Completo. 3ed. Editora Axcel Books do Brasil Ltda, 1999.
- VASCONCELOS, L. Introdução à Multimídia. Rio de Janeiro: Editora LVC-Laércio Vasconcelos Computação Ltda, (s.d.).
- VASCONCELOS, L. Multimídia nos PCs Modernos. São Paulo: Editora Makron Books, 2003.
- WOFGRAM, E. D. Criando em Multimídia. Trad. de Lávio Pareschi. Rio de Janeiro: Editora Campus Ltda, 1994.
Título original: Creating Multimedia Presentatons.
- WWW (World Wide Web). 2005. Disponível em: <<http://webopedia.com/TERM/h/hypertext.htm>>. Acesso em: 31 mai. 2005.

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MONITORAMENTO DE PACIENTES DIABÉTICOS

Autor: Milena Borges Romão

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

A Tecnologia da Informação (TI) tem contribuído significativamente para o tratamento e monitoramento de pacientes diabéticos que necessitam de condições e recursos especiais e precisos para o aumento da sua sobrevida, reduzindo a morbidade e conseqüentemente a mortalidade. E é com o objetivo de gerar recursos de acessibilidade e seguridade a esta população, que equipes multiprofissionais têm somado suas competências e habilidades no desenvolvimento de projetos de TI para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos acometidos pelo Diabetes Mellitus.

ABSTRACT

The Information Technology has contribute a lot with the treatment and accompaniment of diabetics patients that need conditions and recourses to increase your life, diminishing the morbidity and consequently the mortality. And it's the objective of create recourses of accessibility and security for this population that a team of professionals has add their abilities and skills in the progress of projects of TI in order to advance the quality of live of these people that suffer of Diabetes *Mellitus*.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ALMEIDA, Cristiane Isabela de. Panorama atual da Reabilitação de deficientes no Brasil. Disponível em: <http://www.medlar.com.br/informes/09_2003/pto_vista.asp>. Acesso em: 27 nov. 2004.
- ADJ - Associação de Diabetes Juvenil. Disponível em: <www.adj.com.br>. Acesso em: 21 jun. 2005.
- BOA SAÚDE. Biosensores, os Novos Guardiões da Saúde. Disponível em: <<http://boasaude.uol.com.br/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=3074&ReturnCatID=487>>. Acesso em: 26 jun. 2005.
- CASSOLI, Adolfo; GOMES, Anita Cardoso. Telegerenciamento de Doenças Crônicas. Disponível em: <http://www.hu.ufsc.br/IX_CIBS/trabalhos/arquivos/393.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2005.
- CASTELLS, Manuel. O impacto da Tecnologia da Informação na Sociedade. Disponível em: <<http://limbo.ime.usp.br/mac339/index.php/IcicRevolucaoTecnologiaInformacaoSeuImpactoNaSociedade>>. Acesso: 27 nov. 2004.
- DIABETE. Disponível em: <<http://www.diabete.com.br>> <<http://www.diabete.com.br/biblio/tipo2b.html>>. Acesso em: 16 nov. 2004.
- FRANÇA, Genival Veloso de. Telemedicina: Uma abordagem ético-legal. Disponível em: <http://www.pbnet.com.br/openline/gvfran/artigo_22.htm>. Acesso em: 21 jun. 2005.
- GRINBERG, Max. Curiosidades Disponível em: <<http://www.diabete.com.br/biblio/curioso.html>>. Acesso em: 16 nov. 2004.
- IAZOOM. Disponível em: <http://www.iazoom.com.br/o_que_e_ia.htm>. Acesso: 26 jun. 2005.
- ITO, Márcia et al. Proposta de um modelo para a Gestão do Relacionamento de Pacientes Crônicos (GRPC) Utilizando a Tecnologia CRM. Disponível em: <http://www.hu.ufsc.br/IX_CIBS/trabalhos/arquivos/98.pdf>. Acesso: 13 jan. 2005.
- KUCZINSKI, Evelyn. Repercussões psiquiátricas em doenças crônicas. Disponível em: <http://emedix.com.br/doe/psi011_1f_dcronicapsiq.php>. Acesso: 26 jun. 2005.
- MANTOAN, Maria Teresa Égler O verde não é o azul listado de amarelo: considerações sobre o uso da tecnologia na educação/reabilitação de pessoas com deficiência. Disponível em: <<http://www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2001/tec/tectxt6.htm>>. Acesso em: 26 jun. 2005.
- MANUAL MERCK. Disponível em: <http://www.msd-brazil.com/msd43/m_manual/mm_sec13_143.htm>. Acesso em: 21 jun. 2005.
- MEDLAR. Disponível em: <<http://www.medlar.com.br>>. Acesso em: 21 jun. 2005.

AMBIENTES CENTRALIZADOS DA INFORMAÇÃO, NECESSIDADES E RISCOS

Autor: Eliton Carlos Galeli de Oliveira

Orientador: Prof. M. Sc. Paulo Henrique Buscariollo

RESUMO

É apresentado neste trabalho um histórico do processamento de dados, mostrando que a centralização das informações possibilitava um maior controle, segurança e integridade para as empresas. E com o surgimento dos primeiros PCs iniciou-se uma dispersão destes conteúdos para locais distintos, causando uma desconfiança da integridade das informações, aumentando assim a necessidade de compartilhar dados e recursos entre os equipamentos. Contudo, com o surgimento das primeiras redes, como foram chamadas por interligar os microcomputadores, classificando-se de acordo com sua distribuição geográfica, iniciou-se uma ordenação e compartilhamento de dados, recursos e serviços entre estes equipamentos, conseqüentemente, com o crescimento das redes internacionalmente, surge a *internet*, possibilitando dispor dados para qualquer parte do mundo, onde as empresas divulgam seus produtos ou serviços de forma fácil e a um baixo custo, trazendo benefícios não só as corporações, mas também aos clientes e fornecedores, voltando à idéia de centralizar os dados em um único local ou ambiente. Embora a utilização da *internet*, como forma de integração e divulgação, traga vantagens e retorno rápido, existem os riscos, como as invasões e perda de dados, freqüentemente vividos por usuários. E por esta razão, que algumas corporações voltam a centralizar informações restritas, por meio de uma *intranet*, e utilizam a *internet* como forma de divulgação e integração com os clientes, estando seus dados protegidos e a empresa globalmente integrada.

ABSTRACT

It is presented in this work a historical of the processing of data, showing that the centralization of the information facilitated a larger control, safety and integrity for the companies. And with the appearance of first PCs a dispersion of these contents began for local different, causing a distrust of the integrity of the information, increasing like this the need to share data and resources among the equipments. However, with the appearance of the first nets, as they were called by interconnection the microcomputers, being classified in agreement with its geographical distribution, began an ordering and sharing data, resources and services among these equipments. Consequently, with the growth of the nets internationally, the internet arise, facilitating to dispose data for any part of the world, where the companies disclose its products or services in an easy and cheap way, bringing benefits don't only the corporations, but also to the customers and vendors, coming back to the idea from centralizing the data in an only place or ambient. Although the use of the internet, as integration form and popularization, bringing advantages and fast return, the risks exist, as the invasions and loss of data, frequently lived by users. And for this reason, that some corporations centralize restricted information again, by means of an intranet, and use the internet as popularization form and integration with the customers, remained its protected data and the company integrated globally.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. Glossário de Termos Técnicos. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em: 15 mai. 2005.
- BEA Brasil. *Gartner* inclui BEA Systems em quatro categorias do *Magic Quadrant*. Notícias. Disponível em: <http://br.bea.com/news/pr_20040720.jsp>. Acesso em: 09 jun. 2005.
- BERNARDES, M.C. Avaliação do Uso de Agentes Móveis em Segurança Computacional, São Carlos, s.ed.; Nov.1999.
- CHAVES L. G. EAI: novo acrônimo tecnológico (II). Artigo (Revista TI). Disponível em: <http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=535>. Acesso em: 12 mai. 2005.
- COMPUTERWORLD. (25/05/2005). Ferramentas de BI mostram a que vieram. IDG Brasil. 38 p.
- Cunha A. R. NAT - *Network Address Translation*. Artigo - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Engenharia Departamento de Eletrônica. Disponível em: <http://www.gta.ufrj.br/grad/98_2/adriano/nat_index.html>. Acesso em: 16 mai. 2005.
- CYCLADES CORPORATION. Glossário de termos técnicos – *Cyclades* Brasil Suporte-Serviços – Glossário de Termos Técnicos. Disponível em: <<http://www.cyclades.com.br>>. Acesso em: 21 mai. 2005.
- GONZÁLEZ A. A. L.; SOARES Jr E. T. *Secure Sockets Layer* (SSL). Instituto de Computação – Universidade Estadual de Campinas. <<http://www.dcc.unicamp.br/~ra015051/SSL.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2005.
- INTER SYSTEMS CACHÉ. EAI: Como beneficiar os seus negócios com esta tecnologia?. Disponível em: <<http://www.interconnection-it.com.br/eai.htm>>. Acesso em: 12 mai. 2005.
- JÚNIOR E. P., JAGIELLO I. L. *Web Services*: uma solução para aplicações distribuídas na *internet*. Disponível em: <<http://www.apostilando.com/download.php?cod=415>>. Acesso em: 12 mai. 2005.
- LAPA E.; MOURA J. Classificação dos Portais. Entrevista com Eduardo Lapa, por Jocelisa Moura (publicada pelo IBC – *International Business Communications* no site www.ibcbrasil.com.br). Disponível em: <http://www.informal.com.br/portal/page?_pageid=94,128379&_dad=portal&_schema=PORTAL>. Acesso em: 12 mai. 2005.
- NED F. Ferramentas de IDS. Boletim Bimestral sobre tecnologia de redes. Rede Nacional de Ensino e Pesquisa – RNP. Disponível em: <<http://www.rnp.br/newsgen/9909/ids.html>>. Acesso em: 03 abr. 2005.
- NIC BR Security Office - NBSO. Cartilha de Segurança para *Internet* Parte IV: Fraudes na *Internet*. Disponível em: <<http://www.guerreirosanticorruptos.org/Cartilha-04-fraudes.html#subsec2.2>>. Acesso em: 03 mar. 2005.
- OLIVEIRA E. L. G. Conexão VPN entre Dois Servidores Linux. Monografia. Faculdade Tecnologia em Informática -Gestão da Produção Industrial. Faculdade de Tecnologia de Jahu.
- SOUSA Jr. R. T; PUTTINI R. S. DES - Data Encryption Standard. (UnB - Departamento de Engenharia Elétrica) (Mestrado em Engenharia de Redes e Tecnologias da Informação).

ANÁLISE E IMPLEMENTAÇÃO DE BASES DE DADOS PARA MELHORIA DOS CONTROLES EM RASTREABILIDADE BOVINA E BUBALINA

Autor: Jaqueline Caselato

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

RESUMO

A rastreabilidade bovina e bubalina vem ganhando proporções globais nos últimos anos. Principalmente em função dos problemas sanitários que ocorreram na Europa, onde milhares de animais tiveram que ser sacrificados e a saúde humana foi colocada em risco. Devido isso alguns países daquele continente criaram leis que obrigaram a importação apenas de produtos de animais rastreados. Nacionalmente foi criado um sistema para rastrear bovinos e bubalinos, uma base de dados integrada adaptada às leis internacionais. Utilizando esse banco de dados o Ministério da Agricultura monitora todos os animais cadastrados no sistema. A identificação animal é feita de várias formas, a mais simples: o brinco; a mais complexa: o transponder, este é lido com aparelhos especiais, através da comunicação por radiofrequência. Os softwares utilizados no cadastro das informações são desenvolvidos por empresas distintas, que devem seguir as especificações técnicas. As leis são a base da rastreabilidade no Brasil. Todo animal comercializado no exterior deve ser rastreado e ter toda a documentação em dia, assim o consumidor tem a garantia de estar consumindo produtos de qualidade.

ABSTRACT

In the last years cattles and of buffaloes' traceability has been facing intensive worldwide development, after sanitary troubles that happened in Europe, where millions of animals had that to be sacrificed because they turned to be a real hazard to human health. Because of this, some countries in that continent established laws that imposed just the importation of traceable animal products. Nationally it was created a system for tracing cattles and buffaloes that was really an adaptation of international laws. Brazilian norms specify that animals data for those ones that could be exported have the obligation to be in the national database under governmental control. Certification services remain in the companies, where technical supervisors are trained to this work. The companies are responsible for the whole data register in official database. Animal identification is provided by many forms since the simple one: the earring, to the one highly complex: the transponder, this one is read by a special equipment through radiofrequency communication. The softwares that can be used in information register are developed by different companies, which have to follow specific standard techniques. The laws are the own basis of traceability in Brazil. Every animal that will be sent abroad must be traceable and all documentation maintained up to date, so that in this way the consumers have the warranty of buying high quality products.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AJIMASTRO JR., C.; PAZ, M. E. Identificação Eletrônica, 1998. Disponível em: <<http://www.abcz.org.br/eventos/anais/1998/167-169.doc>>. Acesso em: 03 mai. 2005.
- ALLFLEX. Disponível em <<http://www.allflex.com.br/home.php>>. Acesso em: 15 mar. 2005.
- CERTIFICADORA GILGAL. Disponível em <http://www.indepbrasil.com.br/normativa_21_0204.asp>. Acesso em: 30 mai. 2005.
- CURTO, F.P.F. Estudo do Comportamento de Matrizes Pesadas (frango de corte), em Diferentes Ambientes Utilizando Identificação Eletrônica e Rádiofrequência, 2002. Tese (Doutorado Engenharia Agrícola) - Faculdade de Engenharia Agrícola, Universidade Estadual de Campinas, Campinas. Disponível em <<http://www.unicamp.br>>. Acesso em: 10 abr. 2005.
- D4 Microchip. Disponível em: <<http://www.d4microchip.com.br/microchip.html>>. Acesso em: 10 abr. 2005.
- DUBOIS, R; MELO, M. T. de; FREIRE, A. P. Rastreabilidade: pilar da saúde pública, passaporte para a exportação. Brasília: Sociedade Brasileira de Medicina Veterinária, 2002.
- EMBRAPA – Gado de Corte. Disponível em: <<http://www.cnpqg.embrapa.br/>>. Acesso em: 24 mai. 2005.
- FELÍCIO, P.E. Rastreabilidade aplicada à carne bovina. Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Zootecnia, 2001. Disponível em: <http://www.fea.unicamp.br/deptos/dta/carne_s/files/Rastreabil_2001.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2005.
- FERREIRA, L. C. L.; MEIRELLES, M. B. Avaliação da Eficiência de Quatro Métodos para Identificação de Bovinos, 2003. Disponível em: <<http://www.cnpqg.embrapa.br/publicacoes/tese/identificacao/05metodologia.html>>. Acesso em: 03 de mai. 2005.
- GENES RASTRO. Disponível em: <<http://www.genes.com.br/>>. Acesso em: 10 fev. 2005.
- Global Commerce Initiative EPC Roadmap. Disponível em: <http://www.fmi.org/supply/gci_epc_report.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2005.
- IBA, S. K.; BRABET, C.; OLIVEIRA, Prof. I. J. de; PALLET, D. Um Panorama da Rastreabilidade dos Produtos Agropecuários do Brasil Destinados a Exportação – Carne, Soja e Frutas. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.cendotec.org.br/pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2005.
- MACHADO, R.T.M.; ZYLBERSTAJN, D. Coordenação do sistema da carne bovina no Reino Unido: implicações da rastreabilidade e da tecnologia de informação. REVISTA DA UFLA, v.6, n.1, janeiro/junho 2004. Disponível em: <http://dae2.ufla.br/revista/REVISTA_V6_N1_jan-jun_2004_3.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2005.
- MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Disponível em <<http://www.agricultura.gov.br/>>. Acesso em 10 jun. 2005.
- MARTINS, F. M.; LOPES, M. A. Rastreabilidade Bovina no Brasil. Lavras, 2003. Disponível em: <http://www.editora.ufla.br/Boletim/pdf/bol_5_5.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2005.
- O reinado de Hammurabi. Disponível em: <<http://paginas.terra.com.br/arte/hammurabi/reinado.html>>. Acesso em: 20 mai. 2005.
- PLANEJAR BRASIL. Disponível em: <<http://www.planejar.com>>. Acesso em: 12 mai. 2005.
- PLÁTANO – Rastreabilidade e Gestão Agropecuária. Disponível em: <<http://www.platano.agr.br/index.php>>. Acesso em: 28 abr. 2005.
- PIRES, P. P. Identificação Eletrônica e Rastreabilidade de Bovinos. Campo Grande, 2001.

AS VANTAGENS DO MARKETING DE RELACIONAMENTO (UM CASO PRÁTICO)

Autor: Josiane Angélica da Silveira

Orientador: Prof. M. Sc. Carlos Alberto Pavanelli

RESUMO

O presente trabalho de pesquisa procura demonstrar a importância do Marketing de Relacionamento e da Tecnologia dentro de uma empresa de varejo. Este trabalho mostra um caso prático de como a tecnologia aliada às estratégias de Marketing e uma conscientização dos funcionários da loja puderam superar barreiras e atingir índices estimados.

ABSTRACT

This present research work to demonstrate the importance of the Relationship Marketing and Tecnology inside of a retail company. This work shows a practical case of as the allied Tecnology to the Marketing strategies and an understanding of the the employees of the store could overcome barriers and to reach dear indexes.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

FRANCO, Simon. Consultor em recursos humanos e colunista da revista Exame, para o Diário do Comércio na edição de janeiro 2003.

KOTLER, Philip. Trecho extraído do artigo "Buscando o valor do cliente e a satisfação", retirado da Apostila de Marketing do Novo Milênio, Faculdade Getúlio Vargas.

LABAN, Silvio. Diretor de organização e processos do grupo Pão de Açúcar, em entrevista para a Revista Comércio e Serviços, edição de maio 2003.

MAKOVICS, Nahara Cristine. Coordenadora do curso de Comunicação Social - Jornalismo / Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Barão de Mauá.

Disponível em:
<<http://www.marketmix.com.br/artigos/nahara.asp>>. Acesso em out. 2005.

MARINHO, Patrícia. Vice-presidente de planejamento da Datamídia, FCBi.

Disponível em:
<<http://www.emarket.ppg.br/artigo>>. Acesso em: out. 2005.

MARINS FILHO, Luiz Almeida. Professor e Consultor em Marketing, em palestra oferecida pela Unidade Móvel de Treinamento de Profissionais em Vendas da Sasazaki, em 20 de outubro 2004.

MAXIMO, José. Diretor de tecnologia da PeopleSoft, em entrevista para Revista Comércio e Serviços, edição de maio 2003.

NICOLI, Paulo Eduardo. Consultor de Marketing de orientação empresarial do Serviço de Apoio as Micros e Pequenas Empresas de São Paulo (SEBRAE), para a Revista Comércio & Serviços, edição de maio 2003.

PEGORARO, Jairo F. Diretor da Call Business, para a Revista Comércio & Serviços, edição de maio 2003.

PINHO, Paulo. Gerente da Teradata da NCR, para a Revista Comércio & Serviços, edição de maio 2003.

SHAPIRO, Bem. Professor da Harvard Business School, especialista em Marketing Estratégico e Marketing e Gerenciamento de Vendas, para HSM Management, em 07 de março 1998.

SINGLETARY, Mike. Consultor em recursos Humanos de diversas Corporações formado em Administração pela Universidade Taylor, para o filme "um time de Águias", 1997.

VIGGO, Sonia. Docente do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial de São Paulo na Área de administração e negócios (SENAC – SP), para a Revista Comércio e Serviços, edição de maio 2003.

DO JORNALISMO AO WEBJORNALISMO

Autor: Ana Paula Espósito Baena

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Este projeto de pesquisa pretende verificar o atual estágio do jornalismo contemporâneo e as variadas formas presentes de *websites* de notícias que, apesar de terem surgido no início da década de 90, ainda são produtos em elaboração e sofrem significativas transformações. Pretende-se contribuir para um maior esclarecimento e formulação do conceito de webjornalismo, dentro das novas condições de produção de material jornalístico estabelecidas a partir do surgimento e desenvolvimento da Internet. Outro ponto importante é o estudo da evolução dos portais de webnotícias, identificando suas principais características e funcionalidades.

ABSTRACT

This research project intends to verify the contemporary journalism's situation and the news websites's diversives forms which, in spite of they have been arised in the beginning of de ninety's, they are still going through changes. It intends to contribute to a bigger explanation of the webjournalism's concept, inside the new journalism material production establish from the Internet's arised and development. Another important point is the analysis of the webjournalism's websites, recognizing their most important characteristics and functions.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ABRÃO, Abrão; MEURER, Priscila. Revolução Industrial. Dissertação. Disponível em: <<http://www.setrem.com.br/ti/trabalhos/historia/historia/revolucao.htm>>. Acesso em: 20 fev.2005.
- CANAVILHAS, João Messias. Webjornalismo – considerações gerais sobre jornalismo na web. Comunicação apresentada no I Congresso Ibérico de Comunicação. Lisboa, 2004. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/texto.php?html2=canavilhas-joao-webjornal.html>>. Acesso em: 25 jul.2004.
- CANAVILHAS, João Messias. Características da notícia na web: considerações sobre modelos narrativos. Dissertação. Salvador, 2004. Disponível em: <http://www.facom.ufba.br/jol/pdf/2004_ribas_caracteristicas_noticias_web.pdf>. Acesso em: 20 jan.2005.
- CARDOSO, G. Os portais de Internet gatepeeking. Biblioteca On line de Ciências da Comunicação. Lisboa, 2000. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt>>. Acesso: 20 fev.2005.
- CATHARINA, Theresa. O telégrafo, a linotipo e outras invenções a serviço da comunicação. Artigo. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.abn.com.br/arttheca12otelegrafo.htm>>. Acesso em: 18 abr.2005.
- DIÁRIO DIGITAL. Acesso ao website Diário Digital. Lisboa, 2005. Disponível em: <http://www.diariodigital.pt>>. Acesso em: 02 mai.2005.
- DIZARD JR, Wilson. A nova mídia – a comunicação em massa na era da informação. São Paulo: Editora Jorge Zahar, 1998.
- FERRARI, Pollyana. A usabilidade como estratégia digital. Artigo publicado no Jornal A Cidade. Ribeirão Preto, 2003. Disponível em: <<http://www.polipress.com.br/livro/acidade.html>>. Acesso em: 29 dez.2003.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1998.
- FREIRE, Paulo Ricardo. Teoria da Comunicação. Notas para estudo da Universidade Federal do Amazonas. Manaus, 2004.
- FREITAS, Hélio. O Grupo Folha na Internet. Dissertação apresentada no Programa de Pós Graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www2.metodista.br/unesco/helio/introducao.htm>>. Acesso em: 02 mai.2005.
- GILES, Bob. O Jornalismo na Era da Web. Publicado pela Fundação Nieman de Jornalismo da Universidade de Harvard. Harvard, 2004. Disponível em: <<http://usinfo.state.gov/journals/itgic/0401/ig0407.htm>>. Acesso em: 12 dez.2004.
- GUIA DO WEBJORNALISMO. Acesso ao website Guia do Webjornalismo. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.guiadowebjornalismo.com.br>>. Acesso em: 12 dez.2004.
- LAPA, Eduardo. Gestão de Conteúdo. Artigo. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.calandra.com.br/calandrakbx/calandra.nsf/0/E65F2E467F5B565283256BBA00479439?OpenDocument&pub=T>>. Acesso em: 05 mai.2005.
- LAROUSSE. Grande Enciclopédia Larousse Cultural – volumes 7 e 18. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1998.
- MACHADO, Arlindo. Hipermídia: o labirinto como metáfora. São Paulo: Fundação Editora UNESP, 1997.
- MESQUITA, Mário. O “Novo Jornalismo Pessoal”. Artigo. Lisboa, 2004. Disponível em: <<http://mocadoacafate.blogs.sapo.pt/arquivo/249449.html>>. Acesso em: 12 dez. 2004.
- MOHERDAUI, 2000. Moherdau, Luciana. Guia de estilo Web – Produção e Edição de Notícias on line. São Paulo: Editora SENAC, 2000.

ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Autor: Priscila Regina Cola Francisco

Orientador: Prof. M. Sc. Carlos Alberto Pavanelli

RESUMO

Para subsistir ao acirrado mercado competitivo e para que possa ter perspectivas de crescimento, a empresa moderna precisa valorizar o ser humano, executando ações que otimizem a qualidade de vida no ambiente de trabalho, bem como respeitando a legislação vigente, o que resulta no bem estar interno entre empregado e empregador. A preocupação com a saúde e satisfação dos funcionários não é, pois, uma questão de filantropia das empresas, mas sim, hoje, uma garantia de sobrevivência, tornando-se importante a análise das condições do ambiente no posto de trabalho, considerando-se as características de cada ser humano, que repercutem na qualidade de vida e saúde dos trabalhadores e conseqüentemente nos níveis de desempenho de suas atividades.

ABSTRACT

To subsist in the stiff competition market and to be possible to have perspective to grow, a modern company needs valorize the man, implementing actions to develop the quality of life at the work place and respecting the actual law, that results the satisfaction at work between employer and employee. The worry with the employee's health and satisfaction isn't, than, a question of philanthropy by the company, but, today, it's a survival warranty, making it important the analysis of the work place conditions, considering individual person's features, that reflect in the quality of life and workers' health and consequently in theirs performance levels.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ABRANTES, A. Postura nos postos de trabalho. Revista LOG & MAM – Logística, Movimentação e Armazenagem de Materiais, São Paulo, n. 152, p. 96-98, jun. 2003.
- AÑEZ, C. R. O. Antropometria Na Ergonomia. Ensaio de Ergonomia. Revista Virtual de Ergonomia - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/ergon/revista/artigos/Antro_na_Ergo.PDF>. Acesso em: 10 abr. 2005.
- CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.
- COUTO, J. L. V. Riscos de Acidentes na Zona Rural..net, Rio de Janeiro. (s.d.). Disponível em: <<http://www.ufrj.br/institutos/it/de/acidentes/ergo9.htm>>. Acesso em: 14 abr. 2005.
- FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FILHO, G. I. R. (1998). Síndrome de mal adaptação ao trabalho em turnos - uma abordagem ergonômica. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta98/gilsee/>>. Acesso em: 15 mai. 2005.
- FREITAS, N. B. F. Situações e fatores de risco no ramo químico..net. (s.d.) Disponível em: <<http://www.coshnetwork.org/caderno16%20ramo%20quimico.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2005.
- MCCORMICK, E. J. Ergonomia. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, S.A., 1980.
- MINISTÉRIO DO TRABALHO. Manual de Aplicação da Norma Regulamentadora N. 17..net, Brasília. 2002. Seção: Legislação. Disponível em: <<http://www.anamt.org.br>>. Acesso em: 12 abr. 2005.
- OGATA, A. Superando os desafios para implantação e manutenção dos programas de qualidade de vida nas organizações. Artigos. Associação Brasileira de Qualidade de Vida, São Paulo, (s.d.). Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/artigos001.php>>. Acesso em: 16 abr. 2005.
- PALMER, C. Ergonomia. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1976.
- ROMANO, S. Acidentes de trabalho. JCNET, Bauru, 10 mai. 2004. Disponível em: <http://www.jcnet.com.br/busca/busca_detalle2004.php?codigo=36058>. Acesso em: 15 mai. 2005.
- SANTOS, N. Ergonomia e Segurança Industrial..net, Santa Catarina. 2000. Seção: Conteúdo. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/ergon/disciplinas/EP_S5225/>. Acesso em: 12 abr. 2005.
- SLACK, N., et al. Administração da Produção. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- SOBRAL, L. Diário de São Paulo, São Paulo, 11 mai. 2005. Economia.

EXTREME PROGRAMMING

Autor: Emerson Aparecido Silvério

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar a metodologia de desenvolvimento de projetos de software *Extreme Programming* (XP). Esta nova prática permite que as equipes de desenvolvimento adquiram mais agilidade em todas as fases do projeto, melhorando a qualidade do produto e o nível de confiança por parte do cliente. Qualquer pessoa envolvida ou interessada na área de produção de software poderá encontrar informações relevantes neste trabalho. Por se tratar de um conceito novo, nesta pesquisa foram utilizados diversos artigos de autores estrangeiros, mas também, livros brasileiros e traduzidos.

ABSTRACT

This research paper aims to demonstrate the Extreme Programming software development methodology (XP). This new practice allows development teams to become more agile in all project phases, while increasing product quality and customer trust levels. Any person involved or interested in the area of software production is likely to find excellent information in this paper. For dealing with new concepts involved in the supporting research, several foreign and Brazilian articles have been used.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BOEHM, Barry. Software Engineering Economics. Ed Prentice-Hall, 1981.

PRESSMAN, Roger S. Engenharia de Software. Trad. Mônica Maria G. Travieso. Rio de Janeiro: Ed. McGraw-Hill, 2002.

STANDISH GROUP. Chaos Research Results. 2002. Disponível em: <<http://www.standishgroup.com>>. Acesso em: 19 mar. 2005.

TELES, Vinícius Manhães. Extreme Programming. São Paulo: Ed. Novatec, 2004.

WELLS, Don. Extreme programming: A gentle introduction. 2001. Disponível em <<http://www.extremeprogramming.org>>. Acesso em: 25 mar. 2005.

WILLIAMS

Williams, Laurie A.; KESSLER, Robert R. Experimenting with industry's "Pair Programming" Model in the Computer Science Classroom. 2000. Disponível em: <<http://www.pairprogramming.com/csed.pdf>>. Acesso em: 2 mai. 2005.

WUESTEFELD, Klaus. Extreme Programming. 2001. Disponível em: <<http://www.xispe.com.br>>. Acesso em: 28 abr. 2005.

FOTOGRAFIA DIGITAL

Autor: Julio César Spirandeli

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Desde o surgimento da câmera digital, vários fatores vêm surgindo para torná-la acessível às pessoas como: facilidades se comparando com a máquina tradicional, preço da câmera e cartão de memória, surgimento dos cartões de memória que armazenam grande quantidade de fotos mesmo em alta resolução, e facilidades de manipulação já que quase todas as pessoas têm acesso a um computador, se não possui em casa possui em seu trabalho. Mas da mesma forma em que a facilidades, também surgem dificuldades, e vários fatores são percebidos como: desinformação e aversão a tecnologias. Com isso, é interessante que usuários não especializados em fotografia ou manipulação de imagem tenham uma visão geral dessas tecnologias e dicas como qual máquina ou software para edição adquirir entre outras. Portanto o objetivo deste trabalho é tentar exemplificar e facilitar o entendimento do usuário a imagens digitais bem como as máquinas digitais, modo de captura, manipulação, impressão e tipos de computadores para o trabalho de edição de maneira simples e ilustrado.

ABSTRACT

Since the appearance of the digital camera, many factors have come up to make it accessible to people such as: facilities if compared to the traditional machine, price of camera and memory card, appearance of memory cards that store a large quality of photos even high resolution, and facility of handling. But the same way there are facilities, difficulties appear too and many factors are noticed like: desinformation and aversion to tecnologiers. It's interesting that these tecnologies as machines and software for edition however, the objective of this work is to try to examplify and facilitate the understanding of the usuary of the digital image, digital machine, capture mode, manipulating, printing and types of computers for the editing work in a simple and illustrative manner.

usuary not specialized in photograph or image manipulating have a general view of

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ASTRO. Disponível em:
<<http://astro.if.ufrgs.br/rad/ccd/ccd.htm>>.
Acesso em: 14 mai. 2005.
- BRESSER. Disponível em:
<<http://www.bressermaquinas.com.br/maquinas.php>>. Acesso em: 04 mai. 2005.
- COMPUTOUISEU. Disponível em:
<<http://www.computoviseu.com/epsonsp925.html>>. Acesso em: 12 mai. 2005.
- COSMONET. Disponível em:
<<http://cosmonet.org/camera/rollei.e.htm>>.
Acesso em: 06 abr. 2005.
- COTIANET. Disponível em:
<<http://www.cotianet.com.br/photo/hist./fox.htm>>. Acesso em: 11 abr. 2005.
- DALY, Tim. Manual de Fotografia Digital. Espanha, Editora Evergreen, 2000.
- EDUCAR. Autores: Esmeraldo Ap. Cappelaro, Fernando C. Mendonça, Jeyson Teixeira. Disponível em:
<<http://educar.sc.usp.br/licenciatura/trabalhos/camera.htm>>. Acesso em: 21 abr. 2005.
- ELETRONICS. Disponível em:
<<http://www.etrronics.com.br/foto/>>. Acesso em: 19 abr. 2005.
- FOLHA. Disponível em:
<<http://www.folha.uol.com.br>>. Acesso em: 14 abr. 2005.
- FOTOLAB. Disponível em:
<<http://www.fotolab.com.br/interna.asp?Pg=61>>. acesso em 04/06/2005
- FUJIFILM. Disponível em:
<www.fujifilm.com.br/comunidade/historia.asp>.
<<http://www.fujifilm.com/JSP/fuji/epartners/Products>>. Acesso em: 21 abr. 2005.
<<http://www.fujifilm.com.br/comunidade/biblioteca/glossario.asp>>. Acesso em: 07 jun. 2005.
- FUTEMA. Matéria de Fabiana Futema da Folha Online. Disponível em:
<<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u91379.shtml>>. Acesso em: 16 abr. 2005.
- GREGO, Mauricio. Programas para Dominar as Imagens. Revista Info nº 224. Guia Definitivo da Imagem. Novembro de 2004.
- HERBARIO. Disponível em:
<http://www.herbario.com.br/fotografia_digital/cap05.htm>. Acesso em: 10 mai. 2005.
- HOPPE, Altair. Adobe Photoshop para Fotógrafos, Designers e Operadores Digitais. São Paulo: Editora Photos, 2004.
- INFOQUALI. Disponível em:
<<http://inforquali.pt>>. Acesso em: 02 abr. 2005.
- KOSSOY, Boris. Fotografia e História. 2ed. Editora Ateliê Editorial, 2003.
- LEICA-BRASIL. Disponível em:
<<http://www.leica-brasil.com/produtos/history/history.htm>>. Acesso em: 27 mar. 2005.
- MARTINS, Nelson. A Imagem Digital na Edição. Rio de Janeiro: Editora Senac, 2003.
- ORTENSI. Disponível em:
<<http://www.ortensi.com/foto/histfot2.php>> e
<<http://www.ortensi.com/foto/histfot4.php>>.
- RECITRONIC. Disponível em:
<<http://www.recitronic.com.br/padro11.html>>. Acesso em: 08 jun. 2005.
- SCALCO. Disponível em:
<http://www.scalco.com.br/album/tabela_revellacao.asp>. Acesso em: 08 abr. 2005.
- TRIGO, Thales. Fotografia – Teoria e prática. 2ed. São Paulo: Editora Senac, 2003.
- VEJA. Disponível na Revista Veja de 23 de Março de 2005, Guia Mais Pixel, Menos reais, Ano 18, nº12, Edição 1897, O que Bill Clinton, Madonna, Shimon Peres, Russell Crowe, Charon Stone e outros 65 milhões de pessoas tem em comum? São fãs de Paulo Coelho o mais global e influente dos Brasileiros.

GESTÃO DE CONTEÚDO NA WEB

Autor: Alessandro Campanhã de Moraes

Orientador: Prof. José Augusto Christianini Filho

RESUMO

O objetivo desse trabalho é apresentar o estudo do crescimento do conteúdo na *web* e as estratégias para gerenciar essas informações através da utilização de Sistemas de Gestão de Conteúdo. Foram estudados os principais conceitos da Gestão de Conteúdo, através de pesquisa bibliográfica e também realizada a análise de alguns dos Sistemas de Gestão de Conteúdo mais completos disponíveis: *Microsoft Content Management Server*, *OpenCMS* e *Zope/Plone*.

ABSTRACT

The objective of this research is to present the study of the growth of the Web content and how to manage these informations using the Content Management Systems. It was studied the main concepts of the Content Management, through bibliographical research and it also accomplished the analysis of the most complete Content Management Systems available: *Microsoft Content Management Server*, *OpenCMS* e *Zope/Plone*.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- BAX, Marcelo P. et PARREIRAS, Fernando S. Gestão de conteúdo com softwares livres. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.fernando.parreiras.nom.br/>>. Acesso em: 20 set. 2004.
- BAX, Marcelo P. et PEREIRA, Júlio C. L. Introdução à Gestão de Conteúdos. 2002. Disponível em: <<http://www.portalsbgc.org.br>>. Acesso em: 23 set. 2004.
- CRUZ, Tadeu. Gerência do Conhecimento. São Paulo: Ed. Cobra, 2002.
- GORDON, Cindy et TERRA, Jose C. C. Portais Corporativos - A Revolução na Gestão do Conhecimento. São Paulo: Ed. Negócio, 2002.
- KANDZIOR, Alexander. An introduction to OpenCMS. 2003. Disponível em: <<http://www.opencms.org>>. Acesso em: 19 out. 2004.
- LAPA, Eduardo. A necessidade de gerenciamento de conteúdo em websites. 2003. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/insight>>. Acesso em: 24 set. 2004.
- LATTEIER, Amos et al. The Zope Book. 2003. Disponível em: <<http://www.zope.org>>. Acesso em: 21 out. 2004.
- LEMOS, Paulo. Conteúdo: quem faz, como faz. 2000. Disponível em: <<http://www.timaster.com.br/revista/artigos>>. Acesso em: 23 set. 2004.
- MICROSOFT. Deploying Microsoft Content Management Server 2001 Sites. 2001. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/cmserver>>. Acesso em: 14 out. 2004.
- MICROSOFT. The Business Case for a Web content management System. 2001. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/cmserver>>. Acesso em: 14 out. 2004.
- MORVILLE, Peter et ROSENFELD, Louis. Information Architecture for the World Wide Web. O'Reilly, 1998.
- NIELSEN, Jakob. Projetando Websites. São Paulo: Ed. Campus, 2000.
- ROCHA, Rafael S. Princípios do gerenciamento de conteúdo Web. 2004. Disponível em: <<http://www.dynamix.com.br/a04001.html>>. Acesso em: 12 ago. 2004.
- VIGNETTE. Case Study: Organizações Globo. 2002. Disponível em <<http://www.vignette.com>>. Acesso em: 21 out. 2004.

IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE REDE DE COMPUTADORES

Autor: Daniel Felipe Nacbar

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

O objetivo deste trabalho de pesquisa é de apresentar algumas das mais importantes razões da implantação de uma política de gerenciamento de redes de computadores. Apresentando uma breve explicação a respeito de redes de computadores, protocolos, modelo OSI e mais detalhadamente sobre o protocolo SNMP (*Simple Network Management Protocol*), um dos mais utilizados no gerenciamento de rede. O seu modo de funcionamento, bem como sua estrutura e seus componentes foram descritos e detalhados. Também são apresentadas as funções de ferramentas mais utilizadas no gerenciamento de redes. Demonstrando os benefícios e a otimização de tarefas no gerenciamento de rede.

ABSTRACT

The objective of this work of research is to present some of the most important reasons of the implantation of one politics of management of computer networks. Presenting one soon explanation regarding computer networks, protocols, model OSI. The used and presented protocol in this work of research is the SNMP (*Simple Network Management Protocol*), one of the most used in the net management, its way of functioning, as well as its structure and its components described and they had been detailed. Also some of the used tools more in the management of nets are presented and explained at great length the functioning of one of them and its functions.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AMPNETCONNECT. Disponível em: <www.ampnetconnect.cz>. Acesso em: 26 abr. 2005.
- CIN. Disponível em: <www.cin.ufpe.br>. Acesso em: 28 abr. 2005.
- CISCO. Disponível em: <www.cisco.com.br>. Acesso em: 14 mai. 2005.
- CLUBE DAS REDES. Disponível em: <www.clubedasredes.eti.br>. Acesso em: 04 mai. 2005.
- COMP. Disponível em: <www.comp.pucpcaldas.br>. Acesso em: 23 mar. 2005.
- DI. Disponível em: <www.di.ufpe.br>. Acesso em: 07 abr. 2005.
- DICWEB. Disponível em: <www.dicweb.com>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- FLAVIO WENZEL. Disponível em: <www.flaviowenzel.hpg.ig.com.br>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- FLUKENETWORKS. Disponível em <www.flukenetworks.com>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- GISELE ERTAHAL. Disponível em: <www.giseleerthal.hpg.ig.com.br>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- GOMES INFORMATICA. Disponível em: <www.gomesinformatica.hpg.ig.com.br>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- GTA. Disponível em: <www.gta.ufrj.br>. Acesso em: 21 mar. 2005.
- INF. Disponível em: <www.inf.ufrgs.br>. Acesso em: 24 mar. 2005.
- KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. Redes de Computadores e a Internet Uma Nova Abordagem. São Paulo: Editora Addison Wesley, 2003.
- MICROSOFT. Disponível em: <www.microsoft.com>. Acesso em: 17 abr. 2005.
- PENTA. Disponível em <<http://penta.ufrgs.br>>. Acesso em: 31 mar. 2005.
- PORTAL INFORNET. Disponível em: <www.portalinfor.net.hpg.ig.com.br>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- PROJETO DE REDE. Disponível em: <www.projetoedere.com.br>. Acesso em: 13 mar. 2005.
- REDES. Disponível em: <<http://redes.ucpel.tch.br>>. Acesso em: 23 mar. 2005.
- RNP. Disponível em <www.rnp.br>. Acesso em: 16 mar. 2005.
- TANENBAUM, Andrew S. Redes de Computadores. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.
- RTI – Redes, Telecom e Instalações. Editora Aranda.
Revista Nº 49 edição de Junho/2004 – matéria de capa (Redes Locais: Evolução das fibras multimodo, Backbone óptico interliga prédios em indústrias, Medição do desempenho de redes).
Revista Nº 51 edição Agosto/2004 – matéria de capa (Redes Locais: Análise de erros em ambientes comutados, Transmissão em aplicativos Gigabit Ethernet, VOIP: telefonia IP sobre WLANs)

PROCESSAMENTO DE IMAGENS ODONTOLÓGICAS

Autor: Renata Cristina Mateus

Orientador: Prof^ª. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Com o avanço da tecnologia, muitos profissionais têm utilizado a informática como uma aliada, ou seja, uma importante ferramenta para poder aperfeiçoar seu trabalho e desempenho. Uma área é a odontologia, que utiliza imagens radiográficas para auxiliá-la no diagnóstico de doenças odontológicas. Porém, nem sempre essas imagens permitem isso. No entanto, essas imagens podem ser tratadas com o auxílio da informática, onde através de softwares é possível manipular as imagens. Embora existam inúmeras técnicas de processamento de imagens, cada filtro pode apresentar um desempenho diferente, dependendo muitas vezes da qualidade da imagem. A escolha do melhor filtro para cada área geralmente é feita através de muito estudo e diversos testes. Esse trabalho tem como objetivo mostrar a importância do tratamento dessas imagens que tanto auxiliam os profissionais para a tomada de decisões quanto a diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficientes.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ABENDE. Disponível em: <<http://www.abende.org.br/radiografia.html>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- ABO-BA. Disponível em: <http://www.abo-ba.org.br/cioba/anais/tema_livre_academico.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- ANDIPIEMONTE. Disponível em: <http://www.andipiemonte.it/img/endo_18.jpg>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- ARAÚJO, Maurício Guimarães. Seminário sobre: "Métodos Diagnósticos em Periodontia", USP – Faculdade de Odontologia de Bauru, 1989.
- BIOQMED. Disponível em: <<http://www.bioqmed.ufrj.br/ciencia/ilusotica3.htm>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- BOASAÚDE. Disponível em: <<http://boasaude.uol.com.br/lib/emailorprint.cfm?id=3957&type=lib>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- CLINICA P. MOREIRA. Disponível em: <<http://www.clinicapmoreira.7p.com/html/periodontologia.html>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- COLGATE. Disponível em: <<http://www.colgate.com.br/>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- COS. Disponível em: <<http://www.cos.ufrj.br/areas/linhas.php?Sigla=CG>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- CRUZEIRO NET. Disponível em: <<http://www.cruzeironet.com.br/run/6/118060.shl>>. Acesso em: 04 mar. 2005.
- DIAGNOSTICO BUCAL. Disponível em: <<http://www.diagnosticobucal.com.br/sindromes.htm>>. Acesso: 29 jun. 2005.
- DÓI, K. Computer-aided diagnosis and its potential impact on diagnostic radiology. In: Doi K, MacMahon H, Giger ML, Hoffmann KR, eds. Computer-aided diagnosis in medical images, Amsterdam: Elsevier Science, 1999: 11-20.
- DÖLER, W.; STEINHÖFEL, N.; JÄGER, A. – Digital image processing techniques for cephalometric analysis. Comput Biol Med, v.21, p. 23-33, 1991.
- DOMINIO BUCAL. Disponível em: <<http://www.dominio Bucal.com.br>>. Acesso: em 04 mar. 2005.
- BSYSTEMS. Disponível em: <<http://www.gbsystem.com/papers/endo/section3.htm>>. Acesso em: 02 fev. 2005.
- GONZALES, Rafael C.; WOODS, Richard E. Processamento de Imagens Digitais. Editora Edgard Blücher Ltda, 2000.
- GUIAODONTO. Disponível em: <http://www.guiaodonto.com.br/ver_artigo.asp?codigo=24>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- HIGASHI, T. Atlas de diagnóstico, página 19. INF. Disponível em: <<http://www.inf.pucmg.br/projetos/latim/estudoobiblio/resumopi.htm>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- JMORITABRASIL. Disponível em: <<http://www.jmoritabrasil.com/Produtos/index.htm>>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- JUNIOR, Mário Taba. Estudo longitudinal da progressão da doença periodontal não tratada com sondagem eletrônica e radiografia por subtração. USP – Bauru, 1999.
- LANGLAIS, Robert P. Radiologic Diagnostic of Periodontal Disease. cap. 8, pg. 213-240.
- LAURIS, José Roberto Pereira. Sistema para processamento de imagem radiográfica odontológica. Unicamp, 1997.
- MONNAZZI, Marcelo. Disponível em: <http://www.saudenainternet.com.br/doutormadruqa/respostas_127.shtml>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- MSD-BRASIL. Disponível em: <http://www.msd-brasil.com/msd43/m_manual/mm_sec8_95.htm>. Acesso em: 29 jun. 2005.
- DÖLER, W.; STEINHÖFEL, N.; JÄGER, A. – Digital image processing techniques for

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE

Autor: Priscila Midená

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

A presente monografia teve como premissa analisar o estudo do prontuário médico eletrônico, vez que é de interesse da área de Informática Médica. Pode-se dizer que um de seus principais problemas é a maneira com que se dará a captura de dados. A maior parte das tarefas normais de coleta de dados realizadas pelos profissionais da área da saúde ainda são feitas com procedimentos manuais e sujeitos a erro.

Este trabalho vem explicitar o significado e abrangência do termo prontuário médico eletrônico, as facilidades com ele agregado, a estrutura física necessária para sua implementação. Temos ainda revisados os requisitos do prontuário médico eletrônico e é definido um conjunto de atributos de qualidade que descrevem as necessidades prioritárias desse tipo de software.

ABSTRACT

The present monograph had as premise to analyze the study of electronic the medical handbook, time that is of interest of the area of Medical Computer science. It can be said that one of its main problems is the way with that the capture of data will be given. Most of the normal tasks of collection of data carried through for the professionals of the area of the health still is made with manual procedures and citizens the error. This work comes to explicitar the meaning and abrangência of the term electronic medical handbook, the easinesses with it aggregate, the necessary physical structure for its implementation. We have still revised the requirements of electronic the medical handbook and is defined a set of quality attributes that describe the with priority necessities of this type of software.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- BAHIASOFT - MEDICAL 3. Disponível em: <<http://www.bahiasoft.com.br/medical3.asp>>. Acesso em: 24 abr. 2005.
- BRASIL. Código de defesa do consumidor: Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- CARNEIRO, Mauro Brandão; LEÃO, Beatriz; PEREIRA, Luiz Augusto. Prontuário médico eletrônico. Disponível em: <http://sbis.org.br/pep_luiz.ppt>. Acesso em: 08 abr. 2005.
- CARVALHO Jr., Paulo Marcondes de. Plano Diretor de Informática. Disponível em: <<http://www.famema.br/pos/hospitalar/si.html>>. Acesso em: 12 mar. 2005.
- CHERUBIN, Niversindo Antonio. Administrador Hospitalar – Um compromisso com a ciência e a arte. São Paulo: Loyola e Centro Universitário São Camilo, 1998.
- COSTA, G. A. Desenvolvimento e Avaliação tecnológica de um sistema de prontuário eletrônico do paciente, baseado nos paradigmas de World Wide Web e da Engenharia de Software, Dissertação de Mestrado, Programa de Engenharia Biomédica, UNICAMP, São Paulo 267p.
- ECO, U. Como se faz uma tese. São Paulo: Perspectiva, 1986.
- FACULDADE DE ENGENHARIA. Realidade Virtual e Aumentada. Disponível em: <http://www.fe.up.pt/si/disciplinas_geral/FormView?P_CAD_CODIGO=EI1207&P_ANO_LECTIVO=2003/2004&P_PERIODO=2S>. Acesso em: 29 mai. 2005.
- FRANÇA, G. V. Direito Médico. 6ª ed., São Paulo: Fundo Editorial Prociencx, 1995.
- FREITAS, C. R. R. et al. Vocabulário Médico. Disponível em: <<http://www.virtual.epm.br/material/tis/currmed/temas/med5/med5t12000/index.htm>>. Acesso em: 01 mai. 2005.
- GEOCITIES. Uma história da Filosofia Ocidental. Disponível em: <http://geocities.yahoo.com.br/mcros09/uma_historia_da_filosofia_ocidental_10.htm>.
- Acesso em: 25 abr. 2005.
- IEES. Instituto de Estudos Econômicos em Software. Disponível em: <<http://www.iees.org.br/>>. Acesso em: 23 mar. 2005.
- INTERCHANGE. Glossário. Disponível em: <<http://www.interchange.com.br/glossario.asp>>. Acesso em: 25 abr. 2005.
- ITWEB. Prontuários sem Demora. Disponível em: <http://www.itweb.com.br/solutions/banco_de_dados/gerenciamento_eletronico_de_documentos/artigo.asp?id=21635>. Acesso em: 03 abr. 2005.
- KUAE, L. K. N. et al. Diretrizes para apresentação de dissertações e teses. São Paulo, EDUSP, 1981.
- MARQUIS, Bessie L.; HUSTON, Carol J. Administração e liderança em enfermagem – teoria e aplicação. 2.ª ed. Trad. GARCEZ, R. M. E SCHAAN, E. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- MORAES, Rodrigo Marques de. Revisitando o Planejamento. in ARAÚJO, Francisco. (2000) Apostila de Planejamento Estratégico. Centro Universitário Nilton Lins, 1992.
- NBR ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos. Dez 2000.
- ODONTOLOGIA. Fernando Santiago, Júlio César V. Cardoso. Informática aplicada à odontologia: Prontuário Eletrônico.. Disponível em: <<http://www.odontologia.com.br/artigos.asp?id=155&idesp=7&ler=s>>. Acesso em: 24 abr. 2005.
- VIRTUAL. SILVA, F. C. et al. Padronização de vocabulário médico. <http://www.virtual.epm.br/material/tis/currmed/temas/med5/med5t41999/vocabula/credito_s.htm>. Acesso em: 01 mai. 2005.
- WECHSLER R. et all A informática no consultório médico. Jornal de Pediatria - Vol.79, Supl.1, 2003.

PROPOSTA DE MODELAGEM DIMENSIONAL PARA UM *DATA MART* DE VENDAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INDÚSTRIA

Autor: Raquel de Fátima Kakoi

Orientador: Prof. M. Sc. Sérgio Alexandre de Castro

RESUMO

O presente trabalho de pesquisa tem a finalidade de demonstrar a importância da Estratégia e da Decisão na administração das empresas, que enfrentam hoje um mercado cada vez mais competitivo e clientes cada vez mais exigentes. O processo de decisão pode significar a ascensão ou a queda de organizações que ainda não se deram conta da extrema importância em se adequarem às novas tecnologias, que visam somente benefícios e vantagens, apesar de exigirem muito empenho e grandes investimentos. Através do uso de um Sistema de Apoio a Tomada de Decisão é possível gerar resultados a longo e curto prazo, independente do ramo em que se atua. Dentre estes sistemas, o Data Warehouse certamente é uma boa solução em se tratando de empresas que já possuem uma estrutura mais informatizada. O que não impede que outras organizações possam usufruir suas vantagens, mesmo que isso leve mais tempo e investimentos mais altos, os resultados provavelmente serão satisfatórios. Neste contexto, fez-se um estudo de caso em uma empresa que industrializa urnas funerárias, no qual foi desenvolvido uma Modelagem Dimensional para um Data Mart de Venda.

ABSTRACT

The following research has the objective of demonstrate the importance of Strategy and the Decision in companies management, which are facing a market everyday more competitive and customers more demanding. The decision process can mean the ascension or fall of an organization that still didn't realize the extreme importance in to adjust theirselves at new technologies, wich aim only benefits and advantages, even though they require a constant effort and great investments. Through the use of DSS (Decision Support Systems) becomes possible to get results at long and short periods of time, independent of the kind of business. Among these softwares, the Data Warehouse is certainly a good solution for those companies with a strong computer's structure. Fact that doesn't obstruct others organizations from obtaining advantages too, even though it takes more time and higher investments, the results probably will be satisfactory. In this context, has been done a case's study in a funeral urns company, on which has been developed a Dimensional Modeling to a Selling Data Mart.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ANDREATTO, R. Construindo um Data Warehouse e Analisando suas Informações com Data Mining e Olap. Monografia. Faculdade de Ciências Administrativas de Valinhos. Valinhos – SP, 1999. Disponível em: <www.datawarehouse.hpg.ig.com.br>. Acesso em: 30 abr. 2005.
- ANNES, R. Sistemas de Apoio à Decisão. Faculdade de Ciências Contábeis, Administração e Informática – PUCRS. Uruguaiana – RS, 2005. Disponível em: <www.pucrs.campus2.br>. Acesso em: 02 mar. 2005.
- BARBIERI, C. BI – Business Intelligence: Modelagem & Tecnologia. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora Axcel Books do Brasil, 2001.
- BISPO, C. A. F. Uma Análise da Nova Geração de Sistemas de Apoio à Decisão. Dissertação (Mestrado). Escola de Engenharia de São Carlos – USP. São Carlos – SP, 1998.
- CAMPOS, M. L., FILHO, A. V. R. Data Warehouse. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <www.genesis.nce.ufrj.br>. Acesso em: 02 mar. 2005.
- COME, G. Contribuição ao Estudo da Implementação de Data Warehousing: Um Caso no Setor de Telecomunicações. Dissertação (Mestrado). USP. São Paulo, 2001.
- INMON, W. Como Construir o Data Warehouse. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.
- MARQUES, V. F. Analisando os Dados do Programa de Melhoramento Genético da Raça Nelore com Data Warehousing e Data Mining. Dissertação (Mestrado). Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação – USP. São Carlos – SP, 2002.
- PENNA, R. A. C., JUNIOR, A. S. R. O Data Warehouse como Suporte à Inteligência de Negócio. VI SIMPOI - Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. São Paulo, 2003.
- PERNAS, A. M. R. Modelagem de um Data Webhouse voltado a Produção e Comercialização de Sementes. Monografia. Instituto de Física e Matemática da Universidade Federal de Pelotas. Pelotas – RS, 2003.
- PORTER, M. E. Estratégia Competitiva: Técnicas para Análise de Indústrias e da Concorrência. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 1986.
- SILVA, A. B. Sistema de Apoio à Decisão. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA. Campos Torres. Torres – RS, 2005. Disponível em: <www.ulbra.tche.br>. Acesso em: 02 mar. 2005.
- SOUZA, A. C. Data Warehouse: Uma Abordagem Didática. Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia. Departamento de Eletro-Eletrônica. Salvador – BA, 2003.

PROSPECÇÃO E FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE UTILIZANDO O SISTEMA CRM - UMA ANÁLISE DA MELHORIA NA EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO NO DEPARTAMENTO COMERCIAL

Autor: Cristian Cleaude Carvalho

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

RESUMO

A proposta desse trabalho é mostrar a importância do cliente para a empresa. Desde a prospecção, quando ele ainda não é cliente, passando pela conquista e sua fidelização. A importância da automação da força de vendas, de uma boa central de atendimento aos clientes, a evolução histórica e tecnológica dos sistemas de gestão empresarial e dos sistemas de relacionamento com clientes. Os investimentos necessários, as necessidades de implementação e integração de um sistema de Customer Relationship Management (CRM) ou Gerência do Relacionamento com Cliente, e as vantagens obtidas após a implantação, na satisfação do cliente e na competitividade entre os concorrentes e no aumento das receitas por cliente.

ABSTRACT

The purpose of this work is to show the client's important to the factory since the prospecting, when he still isn't a client, passing by the conquest and his fidelization. The automation importance of the sales effort from a good attendance center to the clients, the historical and technological evolution of the enterprise management system and of the relationship system with client. The necessities investments, the necessities of the introduction and integration of a system of Customer Relationship Management (CRM) or Manager Relationship with Client, and the advantage obtained after the introduction, in the satisfaction of the client, in the competition between the contestants and in the increase of the income by client.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AZEVEDO, Jorge. Quer pagar quanto? Telecom Negócios, São Paulo, n. 135, p. 18-19, 17 mar. 2005. Entrevista.
- BRETZKE, Miriam. Marketing de relacionamento e competição em tempo real com CRM, Customer Relationship Management. São Paulo: Editora Atlas, 2000.
- CRM é o grande filão. Telecom Negócios, São Paulo, n. 12, p. 10, julho. 2002.
- GREENBERG, Paul. CRM, Customer Relationship Management na velocidade da luz: conquista e Lealdade de clientes em tempo real na Internet. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2001.
- PESQUISA aponta avanço na adoção de CRM no Brasil. Telecom Negócios, São Paulo, n. 28, p. 15, nov. 2003.
- SOUZA, Michel Andrade de. Entendendo o conceito de CRM, 12 nov. 2004. Disponível em:
<http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=962&pag=1>. Acesso em: 19 abr. 2005.
- TAKAHASHI, Tadao. Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TRONCHIN, Valsoir. Marketing one-to-one versus marketing de massa, 24 ago. 2000. Disponível em:
<http://www.1to1.com.br/artigo_1to1.php3?identf=79>. Acessado em: 08 abr. 2005.

ROBÓTICA EDUCACIONAL APLICADA AO AMBIENTE DE ENSINO BRASILEIRO, DA 5ª À 8ª SÉRIE DO ENSINO FUNDAMENTAL

Autor: Bruno Henrique Gonçalves Lopes

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o uso e a evolução da Robótica Educacional, no ambiente de ensino brasileiro da 5ª à 8ª Série do Ensino Fundamental, apresentando as vantagens da aplicação da robótica educacional, ajudando os alunos a aprenderem matérias básicas como Geografia, Matemática, Física e etc. No ensino tradicional o aprendiz raramente tem a oportunidade de criar e construir objetos, dificultando assim o seu aprendizado, devido ao fato de que, muitas vezes, não entende a matéria ou quando a entende, tem dificuldade de colocá-la em prática nas reais situações do cotidiano. Este trabalho descreve um ambiente para robótica educacional baseado no equipamento da LEGO, que possui uma interface de hardware. Neste ambiente é possível desenvolver uma variedade de atividades que vão desde a programação do dispositivo robótico até a construção do mesmo, estimulando o aprendiz a buscar os conhecimentos necessários para realizar o projeto idealizado. Sendo assim, o aluno aprende a aprender, com isso, conseguirá com mais facilidade aprender com suas próprias experiências cotidianas. Adotando-se uma metodologia pedagógica adequada é possível abordar concretamente e de forma contextualizada os diversos conceitos utilizados nas teorias da sala de aula, estabelecendo conexões entre os diversos conteúdos, promovendo a interdisciplinaridade e estimulando o trabalho cooperativo.

ABSTRACT

This present work has the objective to present the use and the evolution of Educational Robotic, in the Brazilian education from 5th to 8th grade, presenting the advantages and disadvantages of educational Robotic, helping the students learn basic subjects such as Geography, Mathematics, Physics etc. In the conventional teaching the learner rarely has the opportunity to create and build objects, making the process of learning more difficult, due to the fact that some students do not understand the subjects, or do not know how to put it into practice. This work describes the educational robotic based in LEGO equipment, which has a hardware interface. In this sense, it is possible to develop a variety of activities from programming the robotic device until the construction of it, stimulating the learner to search for the necessary knowledge to carry out the project. In this way, the student learns to learn, thus, he will be able to learn with his own life experiences. Adopting an adequate pedagogic methodology is possible to broach in a contextualized way the several concepts used in the classroom, establishing connections among the varieties of contents, promoting an interdisciplinary and stimulating a cooperative work.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ARMSTRONG, A. e CASEMENT, C. A criança e a máquina: como computadores colocam a educação de nosso filhos em risco. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- BRAZIL, C. Máquinas Inteligentes. Disponível em: <<http://www.universia.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2005.
- CHELLA, M. Ambiente de Robótica para Aplicações Educacionais com SuperLogo. Campinas, 2002
- GOODYEAR, P. LOGO Introdução ao poder do ensino através da programação. Rio de Janeiro: Campus, 1986.
- HERNÁNDEZ, F. Cultura visual, mudança educativa e projeto de trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- LEGO Educational Division. Construcionismo - Contextualizado. Disponível em: <<http://www.revistazoom.com.br>>. Acesso em: 26 mar. 2005.
- LEGO Educational Division. LEGO e o desenvolvimento para crianças. Disponível em: <<http://www.revistazoom.com.br>>. Acesso em: 26 mar. 2005.
- MORAN, et al. Novas Tecnologias e Mediações Pedagógicas. Campinas: Papyrus, 2000.
- PASSARELLI, B. Teoria das Múltiplas Inteligências aliada à Multimídia na Educação: Novos Rumos Para o Conhecimento. Disponível em: <<http://www.futuro.usp.br>>. Acesso em: 02 abr. 2005.
- PEREIRA, L. M. Inteligência artificial – Mito e Ciência. Disponível em: <<http://www.universia.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2005.
- PILLETTI, N. História da educação no Brasil. São Paulo: Ática, 1996.
- ROSÁRIO, J. M. A casa inteligente. Disponível em: <<http://www.universia.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2005.
- ROSÁRIO, J. M. Robótica: Realidade ou Ficção – Uma opção para a medicina sd século XXI. Disponível em: <<http://www.universia.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2005.
- SANCHO, J. M. Para uma tecnologia educacional. Porto Alegre: ArtMed, 1998.
- TAJRA, S. F. Informática na Educação: novas ferramentas pedagógicas para o professor da atualidade. São Paulo: Érica, 2000.

SAD – SISTEMAS DE APOIO À DECISÃO GESTÃO DE PESSOAS

Autor: Leandro Sebastian Silva

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Os Sistemas de Informação têm sido aliados importantes no auxílio à tomada de decisão. Quando um Sistema de Informação é desenvolvido nos moldes da empresa, as necessidades de controle são atendidas com maior eficácia tendo a vantagem de não ocasionar mudanças radicais nos procedimentos. Do contrário, em caso de aquisição de uma solução pré-desenvolvida disponível no mercado, transformações seriam certas. Para que o desenvolvimento de um Sistema de Apoio à Decisão, destinado a suprir as necessidades de controle no departamento de Recursos Humanos, seja estudado com maior propriedade, antes é inevitável o entendimento de seu ambiente de constantes mudanças, que também ocorrem nas dependências de uma grande empresa que, na verdade, faz parte de um grupo ainda maior. E, por fim, a descrição de uma experiência vivenciada nessa realidade, acompanhada de relatos e lições tiradas a partir do dia a dia analisado nesse ambiente de sucessivas e consecutivas metamorfoses, finalizada com a implantação de um Sistema de Apoio à Decisão voltado para rotinas administrativas no departamento de Recursos Humanos.

ABSTRACT

The Information Systems has been an important allied on support decision taking. When an Information System is developed in the mold of enterprise the necessities of control are attended with efficacy with the advantage doesn't case essential changes on procedure. Otherwise changes would be sure in the acquisition of a ready solution available on market. For a superior study of development of a Decision Support Systems to supply necessities of control in the Human Recourses department, is inevitable to understand the environment of constant changes occurred in the environment of a big enterprise and this is part of a greater group. Finally the description of an experience lived on this reality, accompanied of reports and lessons about day to day analised in this environment of constant and consecutives metamorphosis, finished with the implantation of a Decision Support System concentrated in the managerial routines of the Human Recourses department.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas 1992.NBR 5413 – esta norma estabelece os valores de iluminâncias medicas mínimas em serviço de iluminação artificial em interiores, onde se realizam, atividades de comércio industria, ensino, esportes e outras.
- CAMPOS, Vicente Falconi. Controle na Qualidade Total. Belo Horizonte:Editora EDG, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. São Paulo: Editora Atlas, 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. Palestra Administração & Educação. Evento ocorrido em 25/11/2004.
- CIELO, Ivã. Construindo um Sistema de Apoio à Decisão. Disponível em: <<http://www.datawarehouse.inf.br/artigos/sad.asp>>. Acesso em: 04 mai. 2005.
- DAVIS, Willian S. Análise e Projeto de Sistemas. São Paulo: Editora Livros Técnicos e Científicos, 1994.
- DRUCKER, Peter F. Inovação e espírito Empreendedor. São Paulo: Editora Thomson Pioneira, 2002.
- FALSARELLA, Orandi Mina; CHAVES, Eduardo O. C. Sistemas de Informação.Disponível em: <<http://www.chaves.com.br/TEXTSELF/COMPUT/sad.htm>>. Acesso em: 25 mai. 2005.
- FAYOL, Henri. Administração Industrial e Geral. 10 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1994.
- FERREIRA, Aurélio B. de H. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Editora nova Fronteira, 1994.
- FIGUEIREDO, Saulo. Portais corporativos ajudam empresas em fusão, 2003. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/d/1977>>. Acesso em: 06 mai. 2005.
- NHO 01 – FUNDACENTRO 2001: esta norma técnica tem por objetivo o estabelecimento de critérios e procedimentos para a avaliação de exposição ocupacional ao ruído que implique risco potencial de surdez ocupacional – 46 pag.
- NHO 06 – FUNDACENTRO 2001: esta norma técnica tem por objetivo o estabelecimento de critérios e procedimentos para a avaliação de exposição ocupacional ao calor que implique sobrecarga térmica ao trabalhador, com conseqüente risco potencial de dano a sua saúde – 37 pag.
- GALVÊAS, Elias Celso. A Revolução Industrial. Disponível em: <<http://maxpages.com/elias>>. Acesso em: 01 mai. 2005.
- HAMPTON, David A. Administração Contemporânea. São Paulo: Editora Makron Books, 1992.
- JURAN, J.M. - A Qualidade Desde o Projeto. São Paulo: Editora Thomson Pioneira, 1992.
- MAÑAS, Antonio Vico - Administração de Sistemas de Informação. 3 ed. São Paulo: Editora Erica, 1999.
- MCGREGOR, Douglas. The Human Side of Enterprise, 1960. Disponível em: <www.infonet.com.br/>. Acesso em: 05 abr. 2005.
- MICROSOFT SQL Server. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Microsoft_SQL_Server>. Acesso em: 26 mai. 2005.
- PIAGET, Jean. O nascimento da inteligência na criança. 4 ed. Rio de Janeiro, 1982.
- PINA, Isabel - The jesuit missions in Japan and China: two distinct realities. Cultural adaptation and the assimilation of natives. Disponível em: <<http://cham.fcsh.unl.pt>>. Acesso em: 05 abr. 2005.
- SISTEMAS DE INFORMAÇÃO. Disponível em: <www.inf.ufsc.br/sin/sobre>. Acesso em: 19 mai. 2005.

SISTEMAS DE RASTREAMENTO DE VEÍCULOS PARA TRANSPORTADORAS

Autor: Carlos Alexandre Messa

Orientador: Prof. Robson Antonio Moreira

RESUMO

A finalidade deste trabalho é sugerir os sistemas de rastreamento de veículos voltados às empresas transportadoras de carga convencionais, relacionando o perfil da empresa com os sistemas que mais atendem suas necessidades. Para tanto, é demonstrado o levantamento dos dados básicos, característicos das empresas e primordiais para a escolha do sistema. Esta proposta de trabalho descreve todo o procedimento do rastreamento, e compara as tecnologias, quanto à abrangência, a área de atuação e o poder de cobertura de cada sistema, relacionando com o perfil da empresa. Também são identificados os equipamentos, além do rastreador em si, que permitem um trabalho de apoio à segurança e ao gerenciamento do veículo e da rota. É demonstrado que todo o gerenciamento pode ser feito dentro da própria empresa, desde que possua os pré-requisitos citados, além, é claro, do acesso ao *software* para monitoramento e ação. O gerenciamento de risco, muitas vezes realizado por empresas terceirizadas, que se especializam em monitorar os veículos através dos rastreadores são sugeridos como forma de segurança para empresa, agindo preventivamente e executando ações emergenciais quando necessário. Também é explanado que todo este investimento em rastreamento gera custos para a empresa, porém estes custos são recuperados com a redução de ocorrências e melhor qualidade no serviço do transporte de cargas.

ABSTRACT

The purpose of this work is to suggest the vehicles tracking systems directed to the conventional cargo transporting companies, relating the profile of the company with the systems that more take care of its necessities. For in such a way, the survey of the basic data, characteristics of the companies and primordial for the choice of the system is demonstrated. This proposal of work describes all the procedure of tracking, and compares the technologies, as to the enclosed, the area of performance and the power of covering of each system, relating with the profile of the company. Also the equipments are identified, beyond the tracking device in itself, which allow a work of support to the security and the management of the vehicle and the route. It is demonstrated that all the management can be made inside of the proper company, alter that has the prerequisite ones cited, beyond, of course, the access to the software for monitoring and action. The risk management is suggested as a form of security for the company, many times practicable by other companies that specialize in vehicles monitoring by the tracking devices, acting preventively and executing emergencies actions when necessary. Also it is instructed that all this investment in tracking generates costs for the company, however these costs are recouped with the occurrences reduction and better quality in the cargo transport service.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ANEFALOS, L. C. Gerenciamento de Frotas do Transporte Rodoviário de Cargas Utilizando Sistemas de Rastreamento por Satélite. Piracicaba-SP, 1999. Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz". Universidade de São Paulo.
<http://www.gpstm.com/port/apostila_port.htm>. Acesso em: 25 mar. 2005.
- ARAGÃO, L. SAIBA COMO localizar seu carro roubado ou se orientar via satélite. O Estado de São Paulo. Disponível em: <img01.link.estadao.com.br/multimedia/infografico/infografico_20051001.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2005.
- AUTOTRAC. Produtos e Serviços. Comércio e Telecomunicações S/A. Ed. Autotrac. Disponível em: <<http://www.autotrac.com.br>>. Acesso em: 03 dez. 2004.
- BERNARDI, J.V.E. & LANDIM, P.M.B. Aplicação do Sistema de Posicionamento Global (GPS) na coleta de dados. DGA, IGCE, UNESP/Rio Claro, Lab. Geomatemática, Texto Didático 10, 31 pp. 2002. Disponível em <<http://www.rc.unesp.br/igce/aplicada/textodi.html>>. Acesso em 16 mar. 2005.
- BRESSANIN, L. L. Entrevista concedida aos integrantes do departamento de Estudos Econômicos da Transportadora Risco Ltda. Barra Bonita, 16 mar. 2005.
- CASTRO, D. Turma Água. Aplicações. Disponível em: <<http://www.turma-aguia.com/davi/gps/aplicacoes.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2005.
- _____. Turma Água. Características do Sistema GPS. Disponível em: <<http://www.turma-aguia.com/davi/gps/caracteristicas.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2005.
- GPS CENTER. Conceito de GPS. Disponível em: <<http://www.gpscenter.com.br/index64.html>>. Acesso em: 25 mar. 2005.
- GORGULHO, M. G.P.S. – Sistema de Posicionamento Global. Disponível em: <http://www.gpstm.com/port/apostila_port.htm>. Acesso em: 25 mar. 2005.
- IBGE . Noções Básicas de Cartografia. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/cartografia/manual_nocoes/introducao.html>. Acesso em: 16 mar. 2005.
- PASSARI, F. BR Express. Rastreamento: Qual a opção certa para sua empresa? 2003. Disponível em: <<http://www.brexpress.com.br/news/consulta.cfm?Noticia=2256>>. Acesso em: 09 mar. 2005
- RASTREADORES e bloqueadores "via satélite" Será que todos são? . Images Eletrônica Ltda. Disponível em: <<http://www.images.com.br/rastreador.html>>. Acesso em: 20 jan. 2005.
- SETCEMG - Alerta Nas Estradas. Sindicato das Empresas de Transporte de Cargas de Minas Gerais (Setcemg) Disponível em: <http://www.setcemg.org.br/servico/setcemg_detalle.asp?id=228&vcat=1>. Acesso em: 02 mai. 2005.
- SOARES, S. M. GPS Global Positioning System. IME - Instituto Militar de Engenharia. Disponível em: <<http://www.ime.eb.br/~webde6/gps.html>>. Acesso em: 16 mar. 2005.
- QUEIROZ, M. J. C. & TRICARICO, R. Entrevista concedida aos integrantes do departamento de Estudos Econômicos da Transportadora Risco Ltda. Barra Bonita, 08 fev. 2005.
- VIGILANTE do Espaço. Revista O Carreteiro. G.G. Editora de Publicidade Técnica Ltda. Disponível em: <<http://www.revistaocarreteiro.com.br/ano2000/Edicao313/satelite.htm>>. Acesso em: 20 mar. 2005.
- PIROPO, B. Lançado o Amazonas. Disponível em: <<http://www.bpiropo.com.br/em20040812.htm>>. Acesso em: 09 abr. 2005.

TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA À ARMAZENAGEM

Autor: Claudelina Barbosa Careta

Orientador: Prof. Dr. Hilton Aparecido Garcia

RESUMO

Os padrões e os mercados atuais evoluíram junto com as tecnologias. Maiores exigências e diversidades exigem das empresas diferenciação, melhor qualidade e confiabilidade no atendimento das necessidades do cliente, para que elas se mantenham competitivas. Este trabalho apresenta conceitos relacionados a estoque e armazenagem, apontando-os como peças-chave no desenvolvimento de toda a Cadeia Produtiva. Tem como objetivo mostrar que as ferramentas de Tecnologia da Informação, Sistemas Integrados de Gestão disponíveis para aplicação logística, trazem benefícios de operacionalização e de vantagem competitiva para a empresa e a todos os elos da Cadeia de Suprimento, com sua utilização.

ABSTRACT

The current standards and markets have developed along with the technologies. Bigger requirements and diversities demand of the companies differentiation, better quality and trustworthiness in the attendance of the necessities of the customer, so that they remain themselves competitive. This work presents related concepts to supply and storage, pointed them as key-part in the development of all the Productive Chain. It aims to show that the use of tools of Technology of the Information, available Integrated Systems of Management for logistic application, bring benefits of operating and competitive advantage for the company and to all the links of the Chain of Suppliment.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- BALLOU, R. H.. Logística Empresarial: Transportes, Administração de Materiais e Distribuição Física. São Paulo: Atlas, 1993.
- BANZATO, E. Warehouse Management System – WMS: Sistema de Gerenciamento de Armazéns. São Paulo: IMAM, 1998.
- CHING, H. Y.. Gestão de Estoques na Cadeia de Logística Integrada – Supply Chain. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- CORREA, H. L. et al.. Planejamento, Programação e Controle da Produção: MRP II / ERP: Conceitos, Uso e Implantação. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- DIAS, M. A. P.. Administração de Materiais: edição compacta. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- JESUS, G. P.. Estudo de Caso sobre a Medição de Desempenho da Cadeia de Suprimentos de uma Montadora de Autoveículos. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção), Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2003.
- KOTLER, P.. Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- MOREIRA, A. A. Administração da Produção e Operações. 4ª ed. São Paulo: Pioneira, 1999.
- NOVAES, A. G.. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: estratégia, operação e avaliação. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- PAVANELLI, C. A.. As Vantagens Competitivas dos Centros de Distribuição no Processo Logístico de Distribuição de Bebidas. Dissertação (Mestrado em Transportes) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2003.
- REZENDE, D. A.. Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- SLACK, N. et al. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- BERNARDO, M. S.. Custo Logístico X Nível de Serviço. 2004. Disponível em: <<http://www.lticonsultoria.com.br/artigos>>. Acesso em: 03 mai. 2005.
- CEL / COPPEAD. Pesquisa: “Armazenagem em Grandes Empresas Brasileiras”, 2001. Disponível em: <http://www.cel.coopead.ufrj/fs_public.htm>. Acesso em: 20 mai. 2005.
- _____; KUEHNE, M.. Logística Empresarial. Coleção Gestão Empresarial. Disponível em: <<http://www.cde.br/publicacoes/pdf/empresarial/4.pdf>>. Acesso em: 06 mai. 2005.
- GOLDSCHMIDT, A.. Stakeholders – Como Interagir com Tantos Públicos Diferentes. Disponível em: <<http://integracao.fgvsp.br/ano6/04/financiadores.htm>>. Acesso em: 23 abr. 2005.
- LACERDA, L.. Automação na Armazenagem: Desenvolvendo e Implementando Projetos de Sucesso. 1999. Disponível em: <http://www.cel.coopead.ufrj/fs_public.htm>. Acesso em: 15 abr. 2005.
- _____. Armazenagem Estratégica: Analisando Novos Conceitos. 2000. Disponível em: <http://www.cel.coopead.ufrj/fs_public.htm>. Acesso em: 15 abr. 2005.
- MEDA, M. A.. Implantando Novos Conceitos de Gestão. 2001. Disponível em: <<http://www.lticonsultoria.com.br/artigos>>. Acesso em: 03 mai. 2005.
- NAZÁRIO, P.. A Importância de Sistemas de Informação para a Competitividade Logística. 1999. Disponível em: <http://www.cel.coopead.ufrj/fs_public.htm>. Acesso em: 15 abr. 2005.
- NAFAL, K. RFID a Caminho da Integração, 2004. Disponível em: <<http://www.guialog.com.br>>. Acesso: 03 mai. 2005.

TECNOLOGIA WIRELESS PARA APLICAÇÕES EM TELEFONIA MÓVEL

Autor: Rafael Felipe Milanesi

Orientador: Prof. M. Sc. Paulo Henrique Buscariollo

RESUMO

Com o grande avanço das tecnologias wireless a telefonia móvel tem crescido rapidamente. O celular deixou de ser um meio de comunicação oral caro e cheio de limitações e passou a ser um "teletudo". Nos capítulos a seguir serão descritos estes avanços tecnológicos, desde o surgimento do celular , até a convergência e a internet móvel, o WAP. No estudo de caso, será analisada a Empresa Visanet, uma das percussoras no uso da tecnologia móvel, atualmente líder de mercado. A possibilidade de usar a cobertura celular ampliou o raio de ação dos terminais filiados ao Sistema Visa e diversificou as opções de pagamento a partir dos cartões de crédito e débito para situações até então consideradas improváveis como nos serviços de táxis, de entregas, nos quiosques, postos de gasolina, restaurantes, entre outros lugares.

ABSTRACT

With the great progress of the technologies wireless the mobile telephony has been growing quickly. The cellular stopped being a middle of oral communication expensive and full of limitations and it became a "everythingcell". In the chapters to follow these technological progresses will be described, from the appearance of the cellular, until the convergence and the mobile services of cabs, of deliveries, in the kiosks, gas stations, restaurants, among other places. internet, WAP. In the case study, the Visanet Company will be analyzed, one of the first in the use of the movable technology, now market leader. The possibility to use the cellular covering enlarged the ray of action of the terminals adopted to the Visa System and it diversified the payment options starting from the credit cards and debit for situations until then considered unlikely as in the

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- SOUZA, Lindeberg. Redes de Computadores - Dados, Voz e Imagem. Editora Érica
- BLAZOUDAKIS, Andréas. Transmissão de dados por celular já é negócio. Webinsider
- BLOISI, Fabrício. Internet Móvel: a vez do Brasil (2003).
- BOMFIM, Ricardo Quaresma. Estudo sobre a Tecnologia iMode da NTT DoCoMo – Japão . 2001. 20 p. Fundação Mineira de Educação e Cultura.
- GUIMARÃES, Dayane. Introdução aos Sistemas Celulares & WLL. Disponível em: <www.projetosderedes.kit.net>. Acesso em: jul. 2005.
- LEMOS, André. Celular – o controle remoto do cotidiano. Disponível em: <<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n41/alemos.html>>. Acesso em: jul. 2005.
- LOPES, M.C. et al. Aplicações Comerciais da Internet Sem Fio. Campinas, 2002. 14 p. Dissertação (Mestrado)- IC – UNICAMP.
- MAIA, Roberto Mattos Franklin. Bluetooth - Promessas de uma nova tecnologia. Recife, 2003. 77 p. Dissertação (Bacharelado)- Faculdade Integrada do Recife.
- MARTINS Ferrari, Antonio. Telecomunicação e Revolução. Editora Érica.
- NASCIMENTO, Juarez. Telecomunicações. Editora Makron Books.
- OLIVEIRA, A. et. al. A Tecnologia WAP no Brasil. São Paulo, 2001. 92 p. Dissertação (Mestrado)- UNIP/ ISC.
- OLIVEIRA F. O jornalismo e as tecnologias de informação on-line: do Telégrafo à Internet Móvel. 2004. Disponível em: <<http://phoferreira.sites.uol.com.br>>. Acesso em: mai. 2005.
- TOLEDO, Adalton. Redes de Acesso em Telecomunicações. Editora Makron.
- PEDROSO, Patrícia. Desenvolvimento de um site para tecnologia WAP (Wireless Application Protocol). Cascavel, 2001. Trabalho Final de Curso (Tecnólogo em Processamento de Dados) – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel - UNIVEL.
- REVISTA T&C. Amazônia, Ano 1, nº2, Junho 2003.
- REVISTA FRECUÊNCIA. São Paulo, 2004.nº54.
- RIGONATTI, Thiago. Wi-Fi, bluetooth... introdução às redes sem fio. 2004. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/id/2233>>. Acesso em: jun. 2005.
- ROSA, L. ; SERRA, J.(2002). Sistemas Móveis de Terceira Geração. Disponível em: <<http://www.wirelessbrasil.org/wirelessbr/colaboradores/dayani/intro01.html>>. Acesso em: mai. 2005.

TRANSPORTE VOIP EM REDES DE DADOS LOCAIS E NA INTERNET - UM ESTUDO PRÁTICO

Autor: Anderson Ferreira Fernandes

Orientador: Prof. José Augusto Christianini Filho

RESUMO

O uso cada vez mais freqüente das redes de computadores, principalmente da internet, foi fundamental para o surgimento de novas tecnologias capazes de transportar voz, como é o caso do sistema voz sobre IP. O objetivo deste trabalho é avaliar, de forma geral, o funcionamento desse sistema e seus custos de implantação, efetuando experimentos práticos com softwares de código-fonte abertos distribuídos na internet.

ABSTRACT

The most frequently application of computers networks, especially on the Internet, was essential to the development of new technologies that are able to transport voice, like the voice over IP system. The purpose of this research is to evaluate, generally, the operation of this system and its cost of implantation, performing practical experiments with open source software's distributed on the Internet.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ARCOMANO, Roberto. VoIP Howto.

Disponível em:

<<http://www.fatamorgana.com/bertolinux>>.

Acesso em: 4 abr. 2005

COSTA, Sydney. Qualidade de serviço em transmissão de voz via internet. Manaus, UFAM, 2003. (Relatório Técnico PIB-E029-2002). Disponível em:

<<http://www.dcc.ufam.edu.br/projetos/2003/>>

. Acesso em: 7 fev. 2005.

DEFLEER Jr., Frank J. Guia de

Conectividade. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora

Campus, 1993.

HERSENT et al. Telefonía IP. 1. ed. São

Paulo: Editora Addison Wesley, 2002.

TORRES, Gabriel. Rede de Computadores.

1. ed. Rio de Janeiro: Editora Axcel Books,

2001.

UM ESTUDO DE ARRANJO FÍSICO DE MATERIAIS EM UMA LOJA DE COMPONENTES PARA CALÇADOS

Autor: Edgard Moço

Orientador: Prof. M. Sc. Sérgio Alexandre de Castro

RESUMO

Com a abertura econômica dos anos 90, a indústria brasileira passou a enfrentar uma forte concorrência global. A grande variedade de produtos importados e a qualidade existente nestes produtos, como também a prestação de serviços relacionados aos produtos, revelaram a estagnação em que se encontravam as empresas de manufatura brasileiras. O cliente desenvolveu um perfil mais exigente devido ao aumento da oferta, forçando a indústria a repensar sua organização. Detectou-se a necessidade de mudança estrutural na organização. Este trabalho foi desenvolvido visando estas mudanças, na primeira parte é feita uma breve revisão bibliográfica sobre conceitos de arranjo físico e técnicas de recebimento, classificação, localização e estocagem de materiais. Em seguida são mostrados os componentes básicos para a fabricação de calçados, seus diferentes tipos, processos de fabricação e matérias primas com que são fabricados tendo um enfoque sobre os laminados sintéticos, que fazem parte do estudo de caso onde é realizada uma análise do arranjo físico de uma loja de componentes para calçados e são propostas mudanças no arranjo físico do estoque e nos processos pelo qual os materiais passam desde o recebimento até sua estocagem final.

ABSTRACT

With the economic opening of years 90, the Brazilian industry started to face one strong global competition. The great variety of imported products and the existing quality in these products, as also the rendering of services related to the products, had disclosed the stagnation where if they found the manufacture companies Brazilian. The customer developed a more demanding profile due to the increase of offers, forcing the industry to rethink its organization. It was detected necessity of structural change in the organization. This work was developed aiming at these changes, in the first part is made one brief bibliographical revision on concepts of physical arrangement and techniques of act of receiving, classification, localization and stockage of materials. After that the basic components for the manufacture of footwear, its different types, processes of manufacture are shown and substances cousins with whom they are manufactured having an approach on the synthetic plated ones, that are part of the case study where an analysis of the physical arrangement of a store of components for footwear is carried through and is proposals changes in the physical arrangement of the supply and in the processes for which the materials pass since the act of receiving until its final stockage.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- DORP, E. Técnica Moderna de Organização Administrativa Industrial e Comercial, s.n.t. <www.unitau.br/prppg/cursos/ppga/mestrado/pereira_filho_orlandino_roberto.pdf>. Acesso em: out. 2004.
- MOURA, Reinaldo A. Check sua logística. São Paulo, s. ed. 1998.
- DIAS, M.A.P – Administração de Materiais: edição compacta 4ª edição. São Paulo: Atlas, 1995.
- CTCCA. Centro Tecnológico do Couro, Calçados e Afins. Materiais para Calçados: Couro e Outros Materiais de Corte. Novo Hamburgo: La Salle, 2002.
- CTCCA . Centro Tecnológico do Couro, Calçados e Afins. Materiais para Calçados: Solados e Palmilhas de Montagem. Novo Hamburgo: La Salle, 2002.
- CTCCA. Centro Tecnológico do Couro, Calçados e Afins. Materiais para Calçados: Adesivos e Acabamentos em Calçados. Novo Hamburgo: La Salle, 2002.
- CTCCA. Centro Tecnológico do Couro, Calçados e Afins. Materiais para Calçados: Linhas e Agulhas, Componentes Metálicos, Aviamentos e Adornos. Novo Hamburgo: La Salle, 2002.
- CARDOSO, J. Almoxarifado IN: Apostila de Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais, 2004. Disponível em: <www.artnet.com.br/~jcardoso/capitulo4.htm>. Acesso em: out. 2004.
- FILHO, O.R.P. Gerenciamento logístico do fluxo de informações e materiais em unidade industrial aeronáutica. Dissertação (mestrado) -Departamento ECA – Universidade de Taubaté, Taubaté (2002) Disponível em:
- BORBA, M. Arranjo Físico. Apostila do Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas da Universidade Federal de Santa Catarina, 1998. Disponível em: <http://www.grante.ufsc.br/~linhares/Zip/PF/a_postilaarranjo fisico.pdf>. Acesso em: out. 2004.
- Frad ind. e com. de calçados Ltda. Disponível em: <www.frad.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Artimanha Modelismo. Disponível em: <www.artimanha.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Naigell Acabamentos. Disponível em: <planeta.terra.com.br/.../Naigell_album.htm>. Acesso em: abr. 2005.
- YKK do Brasil Ltda. Disponível em: <www.ykk.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Linhas Setta. Disponível em: <www.setta.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Dinox Marcadores. Disponível em: <www.dinoxmarcadores.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Metal Jad Ind. e Com. LTDA (2005). Disponível em: <www.metalljad.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Casas Alegreti. Disponível em: <www.alegreti.com.br>. Acesso em: abr. 2005.
- Cipatex, Porus - Forro e Cabedal em Poliuretano. (s.n.t.)

USABILIDADE EM SITES DE E-COMMERCE

Autor: Fernando Ferreira Ramos

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

RESUMO

Esta pesquisa, visa focar os conceitos de usabilidade que devem ser empregados nos sites de *e-commerce*, desde a elaboração da página principal (design, objetos, textos e grafismos) até formas de pagamento, estrutura do carrinho de compras e interação com o usuário. Também é realizada uma análise de diversos sites tidos como Lojas Virtuais. Serão abordados conceitos essenciais para um projeto ideal, onde o usuário se sinta atraído pelo site e nele consiga localizar uma informação, ou realizar uma compra da forma mais simples possível.

ABSTRACT

It is research, it aims at to focus the usability concepts that must be used in the sites of e-commerce, since the elaboration of the main page (design, objects, texts and banners) until structure, modes of payment of the stand of purchases and interaction with the user. Also an analysis of diverse had sites is carried through as Virtual Store. They will be boarded concepts essential for an ideal project, where the user if feels attracted by the site and in it he obtains to locate an information, or for carrying through a purchase of the possible form simplest.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AMAZON. Disponível em:
<<http://www.amazon.com>>. Acesso em: 12 ago. 2004.
- ANDERSEN, A. P. A Usabilidade como fator crítico do sucesso. 2001. Disponível em:
<<http://www.usabilidadebr.com.br/>>. (10 mar)
- Bizrate.com. FAQ. 2001. Disponível em:
<<http://www.bizrate.com/faq>>. Acesso em: 03 mar. 2005.
- BODKER, S. A Human Activity Approach to User Interface. Human-Computer Interaction, v4, pp 171-195, 1991.
- Chip 7. 2004. Disponível em:
<<http://www.chip7.pt>>. Acesso em: 10 ago. 2004.
- DIAS, CLAUDIA (2004). Usabilidade na Web: Criando Portais Mais Acessíveis. 1.ed. s.l, Alta Books, 2004.
- FELIPINI, DALTON. Loja Virtual – Como Vender na Internet. 1.ed. São Paulo, s.ed, 2005.
- FNAC. 2004. Disponível em:
<<http://www.fnac.pt>>. Acesso em: 10 ago. 2004.
- GLOBAL SHOP. 2004. Disponível em:
<<http://www.globalshop.pt>>. Acesso em: 12 ago. 2004.
- INFO EXAME. 2004. Líderes em e-commerce. Disponível em:
<<http://info.abril.com.br/ligadas/2004/>>. Acesso em: 28 out. 2004.
- MARTINS, J. 2004. Usabilidade. Disponível em:
<<http://www.usabilidade.com/artigo.asp?id=92>>. Acesso em: 02 abr. 2005.
- MEDIA BOOKS. 2004. Disponível em:
<<http://www.mediabooks.pt>>. Acesso em: 11 ago. 2004.
- MYERS, A. ; ROSSON, B. Survey on User Interface Programming in Proceedings. s.n.t. pp. 195-202, 1992.
- NIELSEN, J ; TAHIR, M. Homepage: Usabilidade: 50 Websites Desconstruídos. 1.ed sl, Campus, 2002.
- Norman, D. The Design of Everyday Things, v1, pp 13-14, 1990.
- PEREZ & YAZBEK. Estudo de Caso – Banco do Brasil. p 1-23. Disponível em:
<<http://www.sirius.com.br/workshop/pdf/>>. Acesso em: 10 mai. 2005.
- Pingo Doce Online. 2004. Disponível em:
<<http://www.pingodoce.pt>>. Acesso em: 10 ago. 2004.
- Portal IDEC. 2005. Disponível em:
<<http://www.idec.org>>. Acesso em: 07 abr. 2005.
- SALVAT, M. Usabilidade em projetos de e-commerce. 1994. Disponível em:
<<http://www.usabilidadebr.com.br/>>. Acesso em: 14 mar. 2005.
- SAPO. 2004. Disponível em:
<<http://shopping.sapo.pt>>. Acesso em: 11 ago. 2004.
- SHACKEL, B . P. Usabilidade. 1993. Disponível em:
<<http://www.usabilidade.com>>. Acesso em: 12 mar. 2005.
- SILVA, V . Interação com objeto. 2004. Disponível em:
<<http://www.usabilidade.com/artigo.asp?id=402>>. Acesso em: 09 abr. 2005.
- Shopping Direct. 2004. Disponível em:
<<http://www.shoppingdirect.pt>>. Acesso em: 11 ago. 2004.
- Submarino. 2004. Disponível em:
<<http://www.pt.submarino.com>>. Acesso em: 11 ago. 2005.
- TOYAMA, C. A Usabilidade empregada em projetos Web. 1.ed. s.l, Alta Books, 2004.
- Usabilidade Brasil. Saiba Mais. 2005. Disponível em:
<<http://www.usabilidadebr.com.br/saibamais.asp>>. Acesso em: 28 fev. 2005.

UTILIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA APLICADA À CULTURA DE CANA-DE-AÇÚCAR

Autor: Flávio Ricardo Debiaso Rossi

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

RESUMO

O presente trabalho demonstra a viabilidade econômica e técnica de análise de dados espaciais e confecção de mapas com a utilização de um software de Sistema de Informação Geográfica (S.I.G.) gratuito – SPRING -para uma usina de cana-de-açúcar. Avalia também a interligação dos dados alfanuméricos de um sistema agrícola com os dados espaciais (mapas) de uma área de topografia. Para a demonstração deste trabalho são utilizadas várias ferramentas que tornam o dia-a-dia do gerenciamento da usina muito mais eficaz e produtiva, possibilitando uma visão ampla e completa das áreas onde é cultivada a cana-de-açúcar. Vários são os modos de coleta de informações para a composição dos dados de um sistema de S.I.G.. Uma das formas de coleta demonstradas neste trabalho é a utilização de imagens de satélites, como forma rápida e flexível para a atualização de dados, além de ser um instrumento eficaz para o estudo geral de uma determinada região. Este trabalho visa demonstrar também que através da utilização de um S.I.G., várias informações podem ser obtidas, como por exemplo: declividade do terreno, identificação da cultura implantada em determinada região, conhecimento do melhor caminho para escoamento da matéria-prima e visualização espacial de um banco de dados de forma clara e objetiva, elaborando facilmente mapas temáticos.

ABSTRACT

This present work shows the economical feasibility, the space data analysis technique and the building of maps using a Geographic Information System (G.I.S.) software for free called SPRING to a sugar cane power station. It also evaluates the connection of alphanumeric data of an agricultural system with special data (maps) of a topography area. Several tools are used to demonstrate this work they make the day-to-day management a lot more effective and productive, giving a broad and complete vision of the cultivated sugar cane. There are many ways of collecting information to compose the data of a G.I.S. system. One of them is the utilization of satellite images as a fast and flexible way to update data. It is also an effective instrument for general study of a certain region. This work aims at to also demonstrate that through the use of a Geographic Information System, many information can be gotten, for example: declivity of the land, identification of a culture implanted in determined region, knowledge of the best way for draining of the raw material and space visualization of a data base of clear and objective form, elaborating easily thematic maps.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ARONOFF, S. Geographical Information Systems: A management perspective. Ottawa: WDI Publicatins, 1989.
- BARBOSA, R. L. Geração de modelo digital do terreno por aproximações sucessivas utilizando câmaras digitais de pequeno formato. 92f. Dissertação (Mestrado em Ciências Cartográficas) – Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 1999.
- BURROUGH, P. A. - Digital elevation models. Principles of geographical information system for land resources assesment monographs on soil and resources survey. Oxford, 1986.
- CÂMARA, G. M. de S. ; OLIVEIRA E. A. M. de. Produção de cana-de-açúcar – USP – Universidade de São Paulo – Campus Luis de Queiroz. Piracicaba, 1993.
- CÂMARA, G.; MEDEIROS, J. S. Modelagem de dados em geoprocessamento. In: CÂMARA, G. MEDEIROS, J. S. Geoprocessamento para projetos ambientais. São José dos Campos, INPE 138 p. Disponível em: <http://www.dpi.inpe.br/gilberto/tutoriais/gis_ambiente/2modelo.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2005.
- CÂMARA G.; CASANOVA, M. A.; HEMERLY, A. S. ; MAGALHÃES, G. C.; MEDEIROS, C. M. B. Anatomia de Sistemas de Informação Geográfica. INPE - IBM Brasil – CPqD/Telebrás – UNICAMP, 1996.
- CÂMARA, G.; DAVIS C. Arquitetura de Sistema de Informação Geográfica. In: CÂMARA, G. DAVIS, C. e MONTEIRO A. M. V. Introdução à ciência da geoinformação. Disponível em: <<http://www.dpi.inpe.br/gilberto/livro/introd/in dex.html>>. Acesso em: 15 fev. 2005.
- ENGESAT– Disponível em: <<http://www.engesat.com.br/satelites/satelite s.htm>>. Acesso em: 21 abr. 2005.
- FELGUEIRAS, C. A. Modelagem Numérica de Terreno. Introdução ao Geoprocessamento. Disponível em : <<http://www.dpi.inpe.br/gilberto/livro/introd/ca p7-mnt.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2005.
- GOODCHILD, M. F. Spatial Analysis with GIS: Problems and Prospects GIS/LIS. The Inforum Atlanta, Georgia, 1991.
- GOODCHILD, M. F. Accuracy of spatial databases. Santa Bárbara, Califórnia: Taylor & Francis, 1994.
- GOMES, J. ; VELHO, L. Computação gráfica: imagem. Rio de Janeiro: IMPA/SBM, 1994.
- INPE. Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais. Apostila teórica do curso Introdução ao Spring, 2002.
- INPE. Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – Disponível em: <<http://www.dpi.inpe.br/spring/portugues/func oes.html>>. Acesso em: 20 fev. 2005.
- LAMPARELLI et. al. R. A. C.; ROCHA, J. V.; BORGHI E. Geoprocessamento e Agricultura de Precisão. Fundamentos e Aplicações, 2001.
- LILLESAND, T.M.; KLEFER, R.W. - Remote sensing and image interpretation. New York, John Wiley and Sans, 750p. 1994.
- MAUNE, D. F. DEM extration, editing, mathing and quality control techniques. Digital photogrammetry: in addendum to the manual of photogrammetry, Amer. Soc. For photogramm & Remote Sensing, p. 131-134. 1996.
- MOREIRA, M. A. Fundamentos do sensoriamento remoto e metodologias de aplicações. São José dos Campos: INPE, 2001.
- NOVO, E.M.L.M. Sensoriamento Remoto: Princípios e Aplicações. São Paulo: Edgard Blücher Ltda, 1989.
- PARENT, P. J. Geographic Information Systems: Evolution Academic Involvement and Issues Arising from Proliferation of Information. Master's Thesis University of California, Santa Barbara, USA. 1988.

VANTAGENS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM UMA PEQUENA EMPRESA

Autor: Pedro Paulo Seresuela

Orientador : Prof. M. Sc. Carlos Alberto Pavanelli

RESUMO

Este trabalho apresenta a metodologia e as características do Planejamento Estratégico, ferramenta que auxilia as empresas a se prepararem melhor para enfrentarem o futuro. Utilizado por diversas organizações no mundo todo o Planejamento Estratégico oferece vários benefícios para as empresas que o utilizam, como: visão mais ampla do futuro da organização, alcance dos seus objetivos, aproveitamento melhor das oportunidades e mais benefícios são apresentados no decorrer deste trabalho. Para exemplificar e deixar o assunto abordado de uma forma mais clara, é apresentado um estudo de caso sobre uma pequena empresa que utiliza o Planejamento Estratégico.

ABSTRACT

This Project shows the methodology and characteristics of Strategic Planning, a tool that helps the companies to prepare a better way to face the future. Used by many companies all over the world, the Strategic Planning benefits businesses that have been using it, like: having a better vision of the future of the company, it helps to achieve the goals, explore the opportunities and more benefits are showed during this project. To make it easier to understand the subject, during the project a study about a small business that uses the Strategic Planning is showed.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. Planejamento Estratégico Fundamentos e Aplicações. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2003.

DINIZ, Arthur. Revista Vencer. Artigo Planejamento Estratégico. abr. 2003.

DOMENEGUETI, Daniel. Planejamento Estratégico Corporativo em um Ambiente Caótico. Disponível em: <<http://www.e-consultingcorp.com.br>>. Acesso em: 15 abr. 2005.

FORTES, Waldyr Gutierrez. O Processo do Planejamento Estratégico. Disponível em: <<http://www.admbrasil.com.br>>. Acesso em: 14 mar. 2005.

NELSON, Bob e ECONOMY, Peter. Gestão Empresarial série para Dummies. Rio de Janeiro. Campus, 1998.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. Planejamento Estratégico Conceitos, Metodologia e Práticas. São Paulo: Editora Atlas, 1993.

TIFFANY, Paul e PETERSON, Steven D. Planejamento Estratégico série para Dummies. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TIRENCE, Ana Cláudia Fernandes. Planejamento Estratégico como Ferramenta de Competitividade na Pequena Empresa. Dissertação de Mestrado – USP. 2002.

A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CORREIOS E O *E-COMMERCE* BRASILEIRO

Autor: Sheila Daiane Stevanato

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

RESUMO

O *E-Commerce*, termo comumente utilizado para comércio eletrônico, utiliza recursos tecnológicos de Informática e comunicação – Tecnologia da Informação - para realizar operações tradicionais de compra e venda de uma forma mais rápida e cômoda para o consumidor. Algumas empresas que entraram nesse novo conceito, já trabalham da maneira habitual em lojas físicas e estão querendo acrescentar um novo serviço ao seu cliente, por outro lado, existem aquelas que optam pelo ramo específico de loja virtual, fazendo hospedagens e vínculos de lojas.

Os Correios atuam no comércio eletrônico englobando hospedagens de lojas virtuais,

vínculos de empresas que já possuem lojas virtuais e tecnologia de entrega.

Todas as empresas que iniciam o serviço de comércio eletrônico analisam estatísticas de números promissores para esse conceito de serviço. Mas existem muitas dificuldades encontradas ao longo das etapas envolvidas desde a venda até o produto ser entregue na residência do cliente. O êxito deste procedimento será decisivo para o sucesso da empresa.

Por esse motivo existe a necessidade de ter como parceiro uma empresa com estrutura tecnológica e confiabilidade, como é o caso dos Correios.

ABSTRACT

E-Commerce, the term used for electronic commerce, uses technological resources of computer science and communication – Information Technology - to carry through traditional operations of purchase and sales in a faster and more comfortable way for the consumer. Some companies, who had entered in this new concept, already work in the habitual way with a physical store and want to add a new service to its customer. On the other hand, there are those that opt to be just a virtual store, making lodging and linking the stores.

The post-office has a role in the electronic commerce lodging virtual stores, linking

companies that already have virtual stores and delivery technology.

Every company that initiates this type of service – electronic commerce – analyzes the promising numbers for this type of service concept. But, there are many difficulties found in the long stages of the process of sales until the product is delivered to the customers residence. The success of this procedure will be decisive for the success of the company.

For this reason they need to have a company with technological structure and trustful partner as the post-office.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ALBERTIN, Alberto Luis. Comércio Eletrônico. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2004.
- MEIRA Jr, W; MURTA, C; CAMPOS, S; NETO, D. Sistemas de Comércio Eletrônico Projeto e Desenvolvimento. Rio de Janeiro: Editora Campus Ltda, 2002.
- VALLE, André; COLCHER, Raul. Guia de EDI e Comércio Eletrônico. Rio de Janeiro: SIMPRO-BRASIL, 2000.
- FELIPINI, Dailton. ABC do *E-Commerce*, Os quatro segredos de um negócio bem sucedido na Internet. Disponível em: <<http://www.abc-commerce.com.br/down-modelo/abc-4segredos-cli.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2005.
- IDG Now!. Comércio eletrônico cresce 50% em setembro. Disponível em : <<http://idgnow.uol.com.br/AdPortalv5/InternetInterna.aspx?GUID=AAB74161-30B1-4502-8A83-F1DD87AB94EA&ChannelID=2000012>>. Acesso em: 26 out. 2005
- Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico. Cartilha do e-Consumidor "Compre com tranquilidade pela Internet". Disponível em : <<http://www.camara-e.net/e%2Dconsumidor/>>. Acesso em: 26 out. 2005.
- Internet Segura. Movimento Internet Segura e Dicas de Segurança. Disponível em : <www.internetsegura.gov>. Acesso em 06 out. 2005.
- Correios. Catálogo de Produtos/Serviços. Disponível em <www.correios.com.br>. Acesso em: 08 set. 2005.
- Correios. Serviços dos Correios para sua loja virtual. Disponível em: <www.shopping.correios.com.br>. Acesso em: 08 set. 2005.
- Revista Sebrae. *E-Commerce*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/revistasebrae/index.htm>>. Acesso em: 05 out. 2005.
- CARPANEZ, Juliana. *E-commerce* avança e já responde por 4,2% das transações. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u18233.shtml>>. Acesso em: 06 ago. 2005.
- Magazine Luiza. *E-Commerce*. Disponível em: <www.magazineluiza.com.br/seguuro/academico/>. Acesso em: 26 set. 2005.
- Câmara Brasileira do Comércio Eletrônico. Correios e Camara-e.net anunciam ampliação do e-Sedex. Disponível em: <<http://www.camara-e.net/interna.asp?tipo=1&valor=3042>>. Acesso em 20 set. 2005.

APLICABILIDADE DE UM *DATA MART* NA ÁREA LOGÍSTICA

Autor: Rodrigo Fernandes Jacob

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Nos últimos anos, devido às mudanças ocorridas no cenário atual, as empresas precisam ambientar-se as transformações, como por exemplo, os avanços tecnológicos e a globalização. Dessa forma, uma das áreas que tem sido amplamente estudada e debatida é a área logística, no princípio utilizada somente como tática de guerra, hoje é parte fundamental para sustentação do comércio e para os negócios das empresas. Nesse sentido, como a área logística vem recebendo grande aporte de recursos, buscando satisfazer as necessidades dos clientes, foi proposta a substituição da forma atual de avaliar o nível de serviço prestado, principalmente visando

agregar Tecnologias da Informação (TI). Neste trabalho, trataremos de uma ferramenta *Data Mart* inserida no contexto ERP/*Data Warehouse*, que objetiva medir o prazo logístico do transporte de encomendas, ou seja, da unidade de atendimento, passando pelo centralizador até a unidade de entrega em substituição à forma atual. Ao longo deste trabalho serão abordados os conceitos de Logística, *Data Warehouse*, *Data Mart*, OLAP, *Data Mining* e as vantagens e desvantagens dessa ferramenta, as ações e os resultados alcançados com a implantação, focando principalmente dois aspectos: Qualidade da informação e a Qualidade da Operação.

ABSTRACT

Due to recent changes in the current world scenery, the companies must be used to transformations, such as, on the technological developments and the globalization. This way, one of the fields that has been studied and debated is the logistics area, which in the beginning used only war tactics, nowadays are essential for commerce support and enterprise businesses. So, as the Logistics area has received a large amount of resources, aiming to satisfy the customers' needs, then it was proposed the substitution of present attitudes to evaluate the kind of work offered, especially aiming to include Information Technologies (I.T.). This

research is about a tool called *Data Mart* in the ERP/*Data Warehouse* context that may substitute the current procedure, which aims to calculate the logistical deadline date for transportation of goods, i.e., from the sales unit, passing through the data centralizer, up to the delivery unit. Concepts of Logistics, *Data Warehouse*, *Data Mart*, OLAP, *Data Mining* will be studied along this research, besides the advantages and disadvantages of the proposed tool, the actions and the results reached with its installation, focusing two main aspects: information quality and operation quality.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ABCEX, 2004 – Anuário Brasileiro de Comércio Exterior, 2004.
- ABREU, Aline França de; REZENDE, Denis Alcides. Tecnologia da Informação – Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais. São Paulo: Editora Atlas, 2001.
- AGUILERA & BACIC, 2005 – REVISTA TECNOLÓGICA, São Paulo, Ano X nº 113 Abril/2005.
- ANTT, 2005 – AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. Resolução Nº 437 de 17/02/04 – Institui o RNTRC – Registro Nacional de Transportadores de Cargas. Resolução Nº 794 de 22/11/04 – Dispõe sobre Habilitação do Operador de Transporte Multimodal, de que tratam a Lei Nº 9611 de 19/02/98. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/resoluções>>. Acesso em: 10 nov. 2005.
- ANZANELLO, Cynthia Aurora. OLAP Conceitos e Utilização. Disponível em: <http://www.inf.ufrgs.br/~clesio/cmp151/cmp15120021/artigo_cynthia.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2005.
- BALLOU, Ronald H. Logística Empresarial: Transportes, Administração de Matérias e Distribuição Física. São Paulo: Atlas, 1993.
- BARBIERI, Carlos. BI – Business Intelligence – Modelagem & Tecnologia. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil Editora Ltda, 2001.
- BERNARDINO, Fabio et. al. Segurança: Intranets e Data Warehouse. Disponível em: <<http://genesis.nce.ufrj.br/dataware>>. Acesso em: 10 nov. 2005.
- BT-DERAT, 2005 - EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Boletim Técnico do Departamento de Comercialização e Atendimento, Brasília, 2005.
- CAIXETA-FILHO, José Vicente et. al. Gestão Logística do Transporte de Cargas. São Paulo: Editora Atlas, 2001.
- FARIA, Frederico. Segurança em Banco de Dados. Disponível em: <<http://www2.dcc.ufmg.br/~hcwong/2004TEC/C/fred-DBsecurity.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2005.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Dicionário Aurélio – Século XXI. Rio de Janeiro, 1999.
- LEITE, Paulo Roberto. Logística Reversa – Meio Ambiente e Competitividade. São Paulo: s. ed., 2003.
- MANENC, 2005 - EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Manual de Encaminhamento e Tratamento, Brasília, 2005.
- MANCAT, 2005 - EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Manual de Comercialização e Atendimento, Brasília, 2005.
- MATEUS, Geraldo Robson. Data Mining. Disponível em: <<http://www2.dcc.ufmg.br/~mateus/compmov/el/aula8.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2005.
- MOURA, Reinaldo A.; BANZATO, José M. Embalagem, Unitização e Containerização. São Paulo: Editora IMAM, 2000.
- SETZER, Valdemar W. Os meios Eletrônicos e a Educação: Uma Visão Alternativa. São Paulo: Editora Escrituras, 2001. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer>>. Acesso em: 10 nov. 2005.
- SISNEMA INFORMÁTICA. Evolução do OLAP. Disponível em: <<http://sisnema.com.br/Materias/idmat014848.htm>>. Acesso em: 12 nov. 2005.
- TABOADA, Carlos. Revista FAE Business, Curitiba, nº 2, 2002. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n2_junho_2002/entrevista_logistica_o_diferencial_da.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2005.
- WIKIPEDIA. A Enciclopédia Livre. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki>>. Acesso em: 10 nov. 2005.

AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE FROTAS E RASTREAMENTO DE VEÍCULOS

Autor: Flávio Henrique da Silva

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo fazer uma análise de alguns sistemas de gerenciamento de frotas e demonstrar a viabilização da Tecnologia da Informação no auxílio ao gerenciamento de frotas, para resolver aspectos conceituais que exploram possíveis oportunidades na redução de custos do transporte rodoviário de cargas. Apresenta também uma análise de sistemas de rastreamento de veículos, mencionando possíveis benefícios e dificuldades decorrentes do uso dessa tecnologia. Para tanto foram utilizadas bibliografias específicas, assim como materiais selecionados na Internet. Além disso, a análise foi realizada com *softwares* específicos, podendo definir os conceitos e explorar os objetivos que o mesmo propunha.

ABSTRACT

The aim of this project is to analyze some fleet systems management and to show the possibility of Technology of Information in helping the management of fleets, and to resolve the concepts that explore possible opportunities to reduce the cost of road, an economy produced due to the application of the Technology of Information that presents efficiency and functionality. It was necessary to use a specific bibliography, means such as the internet. Besides specific softwares analysis were done which provided this management, defining the concepts and exploring the aims of this research.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ALVARENGA, A. C. e NOVAES, A. G. Logística aplicada, suprimentos e distribuição física. São Paulo: Pioneira, 1994.
- AUTOTRAC, Omnisat: sistema de gerenciamento de frota e monitoramento de veículos por satélite. São Paulo: AUTOTRAC Comércio e Telecomunicações S.A., 1996.
- AUTOZ, Shopping Automotivo. Disponível em: <www.autoz.com.br>. Acesso em: nov. 2005.
- CAIXETA-FILHO, J. V. e MARTINS, R. S. Gestão logística do transporte de cargas. São Paulo: Atlas, 2001.
- CEBI, Sistema de Administração de Frota. Disponível em: <www.cebi.com.br>. Acesso em: jun. 2004.
- FLEURY, P. F.; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. Logística empresarial: a perspectiva brasileira. São Paulo: Atlas, 2000.
- GVM, Gerenciador de Veículos e Multas. Disponível em: <www.jkvirtual.com.br/gvm.htm>. Acesso em: jun. 2004.
- HSOFT. Sistema de Gerenciamento de Frotas. Disponível em: <www.hsoft.com.br>. Acesso em: jun. 2004.
- LOPEZ, I. Rastreadores aliam segurança a facilidades logísticas. Revista Tecnológica, v.2, n.13, p.30-40, out. 1996.
- PENHA, G. Frotistas são o alvo preferencial. Anuário do Transporte de Carga, n.3, p.17-21, 1998.
- REIS, N.G. dos. Estudos Técnicos do TRC: os rastreadores como ferramenta de logística e segurança. São Paulo: NTC/TM. 1997.
- SISCOVE, Sistema de Controle de Veículos. Disponível em: <www.fenix.com.br>. Acesso em: jun. 2004.
- TIGRE, P.B.; ROVERE, R.L.L.; FAGUNDES, J. Tecnologias da informação e desenvolvimento: novas evidências sobre sua difusão e impactos econômicos. Revista Brasileira de Economia, v.49, n.4, p.655-732, out. 1995.

ESTUDO DE CUSTO-BENEFÍCIO NA UTILIZAÇÃO DA IMPRESSÃO A LASER E JATO DE TINTA

Autor: Fernando Cerqueira Mizobuchi

Orientador: Prof. M. SC. Paulo Henrique Buscariollo.

RESUMO

A presente monografia teve como premissa comparar o custo-benefício da impressão a laser em razão do custo-benefício da impressão realizada em impressora jato de tinta. Para chegar até o objetivo foi percorrido vasto caminho, buscando na história, a aproximadamente 4000 a.C, o desejo do homem em deixar impresso aquilo que produzia, como por exemplo, alfabeto Pictográfico criado na Mesopotâmia. Chegase então, na era do papel impresso, passando pelos processos de impressão através de margarida e matricial, também conceitos de sistema de informática: software, hardware, até chegar então na era do papel impresso, passando pela impressora margarida, matricial, chegando em fim as impressoras jato de tinta e laser. Através de referencial bibliográfico e pesquisa realizada em campo, conseguiu-se demonstrar o significativo custo-benefício oferecido pela impressão a laser.

ABSTRACT

This monograph has the premise to comparing the cost-benefit of the impression in laser in reason of the cost-benefit of the impression carried through a ink jet printer. To get goal was covered a long way, searching the history, nearly 4000 b.C, the desire of man in leaving printed what it was produced, such as the Pictographic alphabet created in Mesopotamian. So arrive in paper print era, going through the process of print by daisy print and impact print, brought to the reader concepts of the computer science system: software, hardware until arrive in the age of the printed matter paper, passing through many types of printers. Throughout bibliographical referential and research carried out in field, was demonstrate to the cost-benefit offered for the laser impression.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ALVES, A. Tecnologias da impressão. Disponível em: <<http://www.forunspc.com.br>>. Acesso em: 13 abr. 2005.
- ANÔNIMO. História da escrita. Disponível em: <<http://www.suapesquisa.com/artesliteratura/historiadaescrita.htm>>. Acesso em: 13 abr. 2005.
- ANÔNIMO. História do papel. Disponível em: <<http://www.digitaldata.com.br/machines/impressao.htm>>. Acesso em: 20 mai. 2005.
- BACELAR, J. Apontamentos sobre a história e desenvolvimento da impressão. Universidade da Beira Interior, 1999, disponível em <http://ubista.ubi.pt/~comum/welcome.html> com acesso em 25 jan 2005.
- CARABAJAL, Mário. A Escrita. Disponível em: <<http://www.academialetrasbrasil.org.br/histescrita.htm>>. Acesso em: 23 set. 2004.
- GREGO, M. Os genéricos da tinta. In: Info Exame, ano 19, n.º 217, abril, São Paulo: Abril, 2004, p. 53.
- Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2006. Disponível em: <<http://h10025.www1.hp.com/ewfrf/wc/document?dlc=pt&lc=pt&product=58713&lang=pt&cc=br&docname=bbd07688>>. Acesso em: 28 out. 2005.
- KALUNGA Comércio e Indústria Gráfica Ltda, 2004. Disponível em: <<http://www.kalunga.com.br>>. Acesso em: 29 out. 2005.
- KYOCERA MITA CORPORATION, 2004. Disponível em: <<http://usa.kyoceramita.com/KMAGlobalpub/js/Kyocera/home.jsp>>. Acesso em: 29 out. 2005.
- MANACORDA, Mário Alighiero. História da educação: da antiguidade aos nossos dias. 2 ed. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989.
- MEIRELLES, Fernando de Souza. Informática – novas aplicações com microcomputadores. 2 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1994.
- NBR 6023 - Referências bibliográficas.
 ____ 6024 - Numeração progressiva das seções de um documento – Procedimento.
 ____ 6027 – Sumários.
 ____ 6028 – Resumos.
 ____ 6029 - Apresentação de livros e folhetos – Procedimento.
 ____ 6032 - Abreviação de títulos de periódicos e publicações seriadas – Procedimento.
 ____ 6822 - Preparo e apresentações de normas brasileiras – Procedimento.
 ____ 10520 - Apresentação de citações em documentos.
 ____ 10524 - Preparação da folha de rosto de livro – Procedimento.
 ____ 10719 - Apresentação de relatórios técnicos-científicos.
 ____ 12225 - Títulos de lombada – Procedimento.
 ____ 14724 - Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos – apresentação.
- NORTON, Peter. Introdução à informática. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2004.
- PANDIT, Milind S. Como realmente funciona o computador, Makron Books, 1993.
- SEBROSA, Rui. Portal das artes gráficas. Disponível em: <<http://www.portaldasartesgraficas.com/impressoras.htm>>. Acesso em: 25 out. 2005.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. Metodologia do Trabalho Científico. 22 ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- TORRES, Gabriel. Curso completo de hardware. Axcel Books, 1996.
- ZANDONADI, V. O furacão da tinta. In: Info Exame, ano 19, n.º 217, abril, São Paulo: Abril, 2004, p.50.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E UTILIZAÇÃO DA INFORMÁTICA NA AGROPECUÁRIA

Autor: André William de Souza

Orientador: Prof. M. Sc. Carlos Alberto Pavanelli

RESUMO

O presente trabalho trata das evoluções tecnológicas pelas quais a Agropecuária vem passando de uma maneira geral. O objetivo do estudo é dar uma visão atual do uso da informática como ferramenta de trabalho no setor rural, e mostrar como este setor tem evoluído nos últimos anos. Serão apresentados alguns exemplos de tecnologias avançadas, equipamentos e sistemas desenvolvidos para a agricultura e pecuária, suas características principais, a viabilidade de acordo com o potencial de cada propriedade rural, além dos resultados obtidos com a utilização dos mesmos.

ABSTRACT

The following work is about agriculture and livestock technologic evolutions, that we can realize these times. The capital aim of this act evidence is a current view of information knowledge as an appliance on the rural section operations, and show how it has evolved in the last years, with the possibility of development of projects to every sort of rural property. We will present many examples of advanced technologies, devices and systems, particularly developed to agriculture and livestock professionals.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Livros e Tutoriais

ANTUNES, A. D. ; MACHADO JR. , T. L.
Sistemas de Produtividade e qualidade leiteira com monitoramento de rebanhos pelo software monty. In: Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Zootecnia, 32 Fortaleza, 1996. Anais ... Fortaleza, SBZ, 1996. P.489-491.

ANTUNES. L. M.; ENGEL, A. A Informática na Agropecuária. Canoas: Gráfica e Editora Interclubes, 1995.

LOPES, M. A. Tutorial – Informática Aplicada a Pecuária, 1999 – Curso virtual da Universidade Federal de Lavras, Fevereiro/Março de 2001.

Periódicos

Jornal Folha de São Paulo, Caderno de Terça-feira – Agrofolha.

Jornal Folha de São Paulo; Caderno Dinheiro. – diário

Revista Agrosoft, edições 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 – 1995 a 2001.

Periódicos Eletrônicos

<http://www.agrosoft.com.br> – Boletim trazendo novas tecnologias de mercado, revistas Agrosoft e cursos virtuais.

<http://www.boletimpecuario.com.br> – Boletim diário com os principais assuntos relacionados à área.

<http://www.zoonet.net> – Sistema de rastreamento de animais, em consórcio com as clínicas veterinárias.

Sites

<http://www.bcms.gov.uk/>

<http://www.defra.gov.uk/animalh/tracing/law/19991339.htm>

<http://www.defra.gov.uk/animalh/tracing/law/cattleorder.pdf>

<http://www.embrapa.br>

<http://www.esalq.usp.br> – site da Escola Superior de Agronomia Luís de Queiroz – SP

<http://www.fazenda.gov.br>

<http://www.portaldoagronegocio.com.br/>

<http://www.portaldoagronegocio.com.br/tecnologia/main.asp>

<http://www.rurallinks.com.br> - revista eletrônica sobre Agropecuárias, links para outros sites

<http://www.ruralnet.com.br> – revista eletrônica rural

<http://www.ufla.br> – site da Universidade federal de Lavras

<http://www.uflatec.com.br> – site dos cursos

virtuais oferecidos pela UFLA - MG

<http://www.ufv.br> – site da Universidade

Federal de Viçosa -MG

http://www.unicamp.br/unicamp/universidade/uni_cent_cepagri.html - desenvolve

pesquisa básica e aplicada na área

meteorológica climática e agrícola

http://www.unicamp.br/unicamp/universidade/uni_cent_cpqba.html - dirige atividades

vinculadas a empresas do setor produtivo.

GUIA DA SOLUÇÃO CRM LIVRE “SUGAR SUÍTE 3.5”

Autor: Helio Vagner Gasparotto

Orientador: Prof. José Augusto Christianini Filho

RESUMO

A tecnologia como capacitação da inteligência humana dá condições para que pessoas e/ou organizações aprendam e desenvolvam coisas das quais sozinho o ser humano não poderia fazer, facilitam as obtenções de informações que podem ser utilizadas para o desenvolvimento do conhecimento do mercado, gerando estratégias. A Tecnologia da Informação faz com que grandes corporações busquem investimentos e ações para alcançar e conhecer o seu consumidor. Desta forma é possível aplicar técnicas de *marketing* que possibilitem melhores estratégias de venda e satisfação de clientes, o que também pode ser conhecido como CRM. O *Customer Relationship Management* é basicamente a junção do *Marketing* e a Tecnologia da

Informação, com o objetivo de prover meios eficazes e produtivos de atender, reconhecer e cuidar do cliente, em tempo real, transformando estes dados em informações que quando filtradas e analisadas pela organização, podendo o cliente ser diferenciado. Hoje, como o software *open source* de qualidade já é uma realidade, é possível iniciar empresas em CRM com ferramentas de *software open source*, o que reduz custos do projeto. Ao término deste trabalho, pôde-se verificar que o CRM é uma boa opção de estratégia de diferenciação e competição num mercado cada vez mais globalizado para as empresas, e que após a análise de ferramenta de CRM livre a utilização de software livre é uma opção de escolha para sistema corporativo de CRM.

ABSTRACT

The technology as training of the human intelligence gives conditions for people and/or organizations learn and develop things which ones alone the human being could not do, it facilitate the obtainings of information that can be used for the development of the knowledge of the market, generating strategies. The Information Technology does big corporations search for investments and actions to reach and to know its customer. This way it is possible to apply marketing techniques that facilitate better sale strategies and customers' satisfaction, what can also be known like CRM. Customer Relationship Management is basically the junction of the Marketing and the Technology Information, with the objective of providing effective and

productive means of assisting, to recognize and to take care of the customer, in real time, transforming these data in information that when filtered and analyzed by the organization, being able to not the customer to be differentiated. Today, as a result of the software open source quality is already a reality, it is possible to begin companies in CRM with tools of software open source, what reduces costs of the project. At the end of this paper, it could be verified that CRM is more and more a good option of strategy of differentiation and competition in a global market for the companies, and after a analyse of a *Open Source* CRM tool the use of software open source is an option for choose of corporate system of CRM.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- CALL CENTER & ASSOCIADOS. O que é Call Center. Disponível em: <<http://www.callcenterassociados.com.br/faq.htm>> Acesso em: 26 mai. 2004.
- GOLDEN, B. (2005). O ROI de Open Source. Disponível em: <http://ciomagazine.uol.com.br/estrategias/2005/08/22/idgnoticia.2005-08-22.4315880495/IDGNoticia_view> Acesso em: 09 out. 2005.
- HEXSEL, R. Propostas de Ações de Governo para Incentivar o Uso de Software Livre Relatório Técnico RT-DINF 004/2002. Disponível em: <http://www.inf.ufpr.br/info/techrep/RT_DINF_004_2002.pdf> Acesso em: 10 out. 2005
- MARINHO, P. O que é Marketing de relacionamento?. Disponível em: <<http://www.mktdireto.com.br/>> Acesso em: 24 mai. 2004.
- PEPPERS AND ROGERS GROUP. Call Center 1 to 1. São Paulo, Makron Books, 2001.
- _____. CRM series Marketing 1 to 1. Um Guia Executivo para Entender e Implantar Estratégias de Customer Relationship Management. 1 ed. 2000. Disponível em: <<http://www.sucesues.org.br/eventos/65/conceito.pdf>> Acesso em: 21 mar. 2004.
- _____. Marketing 1 to 1. 3 ed. rev. ampl. São Paulo: Makron Books, 2004.
- SWIFT, R. CRM, customer relationship management: o revolucionário Marketing de relacionamentos com os clientes. Trad. de Flávio Deny Steffen. Rio de Janeiro, Campus, 2001.
- TRONCHIN, V. Como diferenciar sem discriminar? PEPPERS AND ROGERS GROUP. 14 nov. 2000. Disponível em: <http://www.1to1.com.br/indice.artigos_1to1.php3> Acesso em: 20 mai. 2004.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- ABNT. Manual de normas técnicas: NBR 6023. Rio de Janeiro, 2002.
- _____. Manual de normas técnicas: NBR 10520. Rio de Janeiro, 2002.
- LINKS SOFTWARE E SOLUÇÕES. Glossário. Disponível em: <<http://www.solucaolinks.com.br/glossario.asp#>> Acesso em: 17 mai. 2004.
- KHERA, M. Customer Relationship Management: além do mero jargão. PEPPERS AND ROGERS GROUP. 21 jan. 2000. Disponível em: <http://www.1to1.com.br/indice.artigos_1to1.php3> Acesso em: 25 mai. 2004.
- SIMS, D. Sete erros a serem evitados em matéria de Software para CRM. PEPPERS AND ROGERS GROUP. 08 jan. 2001. Disponível em: <http://www.1to1.com.br/indice.artigos_1to1.php3> Acesso em: 25 mai. 2004.
- Sugar Open Source User Guide v35 SugarCRM Inc. 2005. Disponível em: <http://www.sugarforge.org/frs/download.php/387/Sugar_Open_Source_User_Guide_v35.pdf> Acesso em: 20 set. 2005.
- WIDEL, L. Bancando uma solução de customer relationship management. Peppers and RogersGroup. 05 dez. 2000. Disponível em: <http://www.1to1.com.br/indice.artigos_1to1.php3> Acesso em: 25 mai. 2004.
- Sugar Open Source User Guide Sugar Inc. 2004-2005 Disponível em: <http://www.sugarforge.org/frs/download.php/387/Sugar_Open_Source_User_Guide_v35.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2005.
- Sugar Open Source Installation Guide v3.5 Sugar Inc. 2005. Disponível em: <http://www.sugarforge.org/frs/download.php/389/Sugar_Open_Source_Installation_Guide_v35.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2005.

INTERNET, AMEAÇA A SOBERANIA

Autor: Tiago Alessandro Agostinho

Orientador: Prof. Bel. Adão Marcos de Abreu

RESUMO

Com a invenção da Internet as relações entre os seres humanos se alteraram. O direito e o conceito de soberania, que ainda é do século XVI, não acompanharam essas alterações. A Internet afeta o poder soberano de um país? Esse é o grande problema a ser discutido nesse trabalho monográfico. Um cidadão, americano, em Las Vegas, cria um site de cassino. Ao mesmo tempo, todo mundo possui acesso a esse site. No Brasil,

o cassino é proibido, mas todos os cidadãos podem acessar esse site e fazer parte de algo ilegal no Brasil. O governo não tem controle desses aspectos. Isso afeta a soberania do povo brasileiro? Esse é outro grande problema a ser estudado nesse trabalho monográfico, as leis públicas devem se adaptar a Internet ou a Internet deve se adaptar à legislação positiva.

ABSTRACT

With the invention of Internet the relationships among the human beings lost temper. The justice and the sovereignty concept, that it is still of the century XVI, didn't accompany those alterations. Does Internet affect the sovereign power of a country? That is the great problem to be discussed in this work. A citizen, American, in Las Vegas, creates a casino website. At the same time, everybody possesses access to that site.

In Brazil, the casino is prohibited, but all the citizens can access that site and to be part of something illegal in Brazil. The government doesn't have control of those aspects. Does that affect the sovereignty of the Brazilian people? That is other great problem to be studied in this work, the public laws should adapt Internet or Internet should adapt to the positive legislation.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ANDRIOLI, Camila Rizzo. Desafios a Tributação do Comercio Eletrônico no Brasil. Jaú: Fatec, 2003.
- ATHENIENSE, Alexandre. Internet e o direito. 1. ed. Belo Horizonte: Inédita, 2000.
- BAALBAKI, Sérgio. O Estado, o povo e a soberania. Jus Navegandi, Teresina, a. 9, n. 759, 2 ago. 2005. Disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=7045>>. Acesso em: 03 ago. 2005.
- BLUM, Renato Opice e outros. Direito Eletrônico. 1. Ed. Bauru: Edipro, 2001.
- BRASIL. Constituição, 1988. *Constituição da República Federativa do Brasil: Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nºs 1/92 a 45/2004 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nºs 1 a 6/94*. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2005.
- Brasil. Tribunal de Justiça Federal. Competência. Acórdão nº 2003.61.81.001044-8-SP - 5ªT.Relatora: Desa. Federal Ramza Tartuce 16 de Março de 2004. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, n.826, p.708, 2004.
- CORRÊA, Gustavo Testa . Aspectos Jurídicos da internet. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- CROSS, Stephen E.. A vulnerabilidade da internet. Economic Perspectives (in Portuguese) electronic journal of the Department of State of E.U.A.. Disponível em: <<http://usinfo.state.gov/journals/ites/0500/ijep/ijep0506.htm>>. Acesso em: 21 set. 2005.
- DALLARI, Dalmo de Abreu – Elementos de teoria geral do estado. 25. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto – Direito & Internet - Aspectos Jurídicos Relevantes e outros. 1 ed. Bauru: Edipro, 2000.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda – Novo Dicionário Aurélio Eletrônico v. 5.0. São Paulo: Positivo Informática, 2004.
- FERREIRA, Ivete Senise; BAPTISTA, Luiz Olavo. Novas fronteiras do direito na era digital. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.
- GARCIA Junior, Armando Álvares. Contratos via internet. 1. Ed. São Paulo: Aduaneiras, 2001.
- NETTO, José Oliveira. Dicionário Jurídico Universitário. Terminologia jurídica e latim forense. 1ª Ed. São Paulo: Edijur, 2005.
- PAESANI, Liliana Minardi. Direito e Internet: Liberdade de informação, Privacidade e Responsabilidade Civil. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- PERINI, Raquel Fratantonio. A soberania e o mundo globalizado. Jus Navegandi, Teresina, a. 7, n.76, 17 set. 2003. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4325>>. Acesso em: 05 set. 2005.
- REALE, Miguel. Teoria do direito e do estado. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- SANTOS, Marcelo Fausto Figueiredo. Teoria geral do estado. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- SANTOS, Washington dos. Dicionário Jurídico Brasileiro. 1º Ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.
- STJ. Jornal Correio Jurídico. Ministra Nancy Andrighi faz a primeira penhora on-line da história do STJ. Jaú: São Paulo. Ano IV, n.38, jun. 2005. p.12.
- TAVARES NETO, José Querino; THEODORO, Sílvia Kellen da Silva. O poder da sociedade civil e o poder do estado. Revista Científica das Faculdades Integradas de Jaú. Jaú (SP), ano 1, n.1, p.50-57, out. 2004.
- WYLLIE, Eduardo. Economia da Internet: Um manual para Administradores, Economistas e Empresários do século XXI. 1 ed. - Rio de Janeiro: Axcel Books, 2000.
- ZELLER JR., Tom. Internet facilita 'contrabando' de dados. Folha de S. Paulo, São Paulo, 22 jun. 2005. p. B-12.

MARKETING BANCÁRIO: COMO ENCANTAR SEUS CLIENTES

Autor: Marcelo Aparecido de Oliveira

Orientador: Prof. M. Sc. Sérgio Alexandre de Castro

RESUMO

O mercado financeiro está cada vez mais competitivo, levando as instituições a buscarem um novo diferencial em relação à qualidade dos seus serviços e no seu atendimento. O marketing de serviços já é uma nova realidade no mundo moderno atual e o marketing bancário vem ganhando mais espaço neste novo mercado e está presente cada vez mais em nosso dia a dia. Nesse novo e competitivo cenário, a prática do marketing de forma consistente, é um dos principais pontos geradores de vantagens competitivas. Para tal, o conhecimento profundo dos clientes, seus desejos e necessidades passam a ser fundamentais para os bancos fidelizarem e conquistarem

novos clientes. As instituições bancárias buscam a satisfação e a fidelização de seus clientes para assim retê-los e aumentar consequentemente sua lucratividade. O Banco Santander Banespa atento a esse novo modelo de marketing bancário implantou em suas agências um programa de qualidade no atendimento que visa a satisfação de todos os seus clientes por meio da qualidade dos serviços de atendimento. O presente estudo procura mostrar de uma maneira geral este novo processo de atendimento bem como suas ferramentas de utilização com uma pesquisa sobre o índice de satisfação dos clientes.

ABSTRACT

The finance market is more and more competitive, taking the institutions look for her a new one differential in relation to the quality of their services and in his service. The marketing of services is already a new reality in the current modern world and the bank marketing is winning more space new market and it is present more and more in ours day by day. In that new and competitive scenery, the practice of the marketing in a solid way, is one of the main generating points of competitive advantages. For such, the deep knowledge of the customers, their desires and needs start to be fundamental for

the banks fidelity and to conquer new customers. The bank institutions look for the satisfaction and the fidelization of their customers for like this to keep them and to increase his profitability consequently. The Bank Santander Banespa attentive to that new model of bank marketing implanted in their agencies a quality program in the service that seeks not only a quality service, but also the satisfaction of all their customers. The present study search to show this new service process in a general way as well as their use tools with a research on the index of satisfaction of the customers.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- BANESPA. Programa A+. Disponível em: <<http://intranet.bsb>>. Acesso em: 25 de out. de 2005.
- BERRY, L. Big Ideas in Services Marketing. Journal of Consumer Marketing, 1986.
- BERRY, L. e PARASURAMAN, A. Serviços de Marketing: Competindo Através da Qualidade. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.
- BOOMS, B.H. e BITNER, M. J. Marketing Strategies and Organizational Structures for Service Firms. American Marketing Association, 1981.
- COBRA, M. Marketing Básico: Uma Abordagem Brasileira. Atlas, 1997.
- DRUCKER, P. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. Harper & Row, 1973.
- FRAGA, E. e PRADO, M. Campanhas Visam Diferenciação. Folha de São Paulo, Caderno Dinheiro n. B6, agosto de 2003.
- KOTLER, P. A Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 5ª edição. Atlas, 1998.
- KOTLER, P. Administração de Marketing. 10ª edição. Prentice Hall, 2000.
- LAS CASAS, A.L. Marketing de Serviços. 3ª edição. Atlas, 2002.
- LOVELOCK, C. Principles of Service Marketing and Management. Prentice Hall, 1999.
- MATIAS, A.J. A Hora e a Vez do Marketing Bancário. Disponível em: <www.bancobrasil.com.br>. Acesso em: 06 de set. 2005.
- PETERS, T.J. e WATERMAN, R.H. Vencendo a Crise: Como o Bom Senso Empresarial pode Superá-la. Harper & Row, 1983.
- RATHMELL, J. Administration of Marketing. Journal of Marketing, 1966.
- ZOLLINGER, M. Marketing Bancaire. Paris, Dunond, 1985.

MELHORAMENTO DA PRODUÇÃO BASEADO NA ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL

Autor: Catarina Barbosa Careta

Orientador: Prof. M. Sc. Carlos Alberto Pavanelli

RESUMO

Em uma época de rápidas mudanças e avanços tecnológicos, são necessárias ações de melhoria, para que uma organização concentre seus recursos e se adapte rapidamente a estas mudanças. A vantagem competitiva de uma empresa está em saber conduzir melhorias e mesmo uma operação com suas atividades bem planejadas e gerenciadas pode e deve ser melhorada. As tendências atuais levam as organizações a optarem pela qualidade e a satisfação das necessidades dos clientes, como foco nesse processo de melhoria. E entre as diversas formas de gestão surge a Administração da Qualidade Total, que visa maximizar a competitividade de uma empresa, através da melhoria contínua da qualidade de seus processos, produtos e serviços. O presente trabalho tem como objetivo expor os conceitos relacionados à Administração da Qualidade Total e demonstrar através de um Estudo de Caso, como essa forma de gestão é empregada em uma indústria.

ABSTRACT

At a time of fast changes and technological advances, it is necessary actions of improvement, to an organization quickly concentrates its resources and adapt to these changes. The competitive advantage of a company is in knowing to lead improvements and even an operation with its planned and well managed activities might and must be improved. The current trends take the organizations choose to the quality and the satisfaction of the necessities of the customers, as focus in this process of improvement. And one of many ways of management is the Total Quality Management, that it aims at to maximize the competitiveness of a company, through the continuous improvement of the quality of its processes, products and services. The present work has as objective to display the concepts connected with the Total Quality Management and to show across a Case's Study as this way of management is use in an industry.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NB 9001. ISO 9001. Sistemas de qualidade – Modelo para garantia da qualidade em projetos/ desenvolvimento, produção, instalação e assistência técnica. Rio de Janeiro: ABNT, 1990.
- BAÉZ, V. E.; SANCHES, A. C.; LOURO, M.; MITTELDORF, M. ISO Série 9000: Auto-Avaliação. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.
- CAMPOS, V. F. TQC – Controle de Qualidade Total (No estilo japonês). 8ª ed. Belo Horizonte MG: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- COLTRO, A. A Gestão da Qualidade Total e suas Influências na Competitividade Empresarial. Caderno de Pesquisas em Administração. v.1. n.1. São Paulo: Faculdade de Administração e Economia - USP, 1996. Disponível em: <www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C02-art04.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2005.
- CHIAVENATO, I. Administração nos Novos Tempos. 2ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2004.
- FAESARELLA, I. S.; SACOMANO, J. B.; CARPINETTI L. C. R. Gestão da Qualidade: Conceitos e Ferramentas. São Carlos: USP – EESC – Depto de Engenharia de Produção, 1998.
- FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI. Apostila do Curso de ISO 9000 – Documentação, Implementação e Certificação. São Paulo: FCAV, 1994.
- GAITHER, N; FRAZIER, G. Administração da Produção e Operações. 8ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- GEROLAMO, M. C. Proposta de Sistematização para o Processo de Gestão de Melhorias e Mudanças de Desempenho. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia de São Carlos. São Carlos: Universidade de São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-27092004-165114/>>. Acesso em: 12 mar. 2005.
- GEROLAMO M. C.; CARPINETTI, L. C. R.; ESPOSTO, K. F. Modelo para Identificação de Ações de Melhoria de Desempenho Alinhadas à Estratégica. Escola de Engenharia de São Carlos. São Carlos: Universidade de São Paulo, 2003. Disponível em: <www.prod.eesc.usp.br/gmme/publicacoes/Artigo_ENEGEP2002_Mateus.PDF>. Acesso em: 06 mar. 2005.
- MOREIRA, A. A. Administração da Produção e Operações. 4ª ed. São Paulo: Pioneira, 1999.
- SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R.; HARRISON, A. Administração da Produção. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Gestão da qualidade: sistemas e técnicas de melhoria da qualidade - Planejamento e controle da qualidade. São Paulo: Departamento de Engenharia de Produção. Escola Politécnica USP, 2005.
- UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Gestão da qualidade: sistemas e técnicas de melhoria da qualidade - Melhoria da Produção. São Paulo: Departamento de Engenharia de Produção. Escola Politécnica USP, 2005.
- UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Gestão da qualidade: sistemas e técnicas de melhoria da qualidade - Administração da Qualidade Total e ISO 9000. São Paulo: Departamento de Engenharia de Produção. Escola Politécnica USP, 2005.

O USO DE UM SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO EM UMA EMPRESA DO SETOR CERÂMICO

Autor: Elessandro Cardoso Dias

Orientador: Prof. M. Sc. Sérgio Alexandre de Castro

RESUMO

O presente trabalho tem a finalidade de analisar o uso de um sistema informatizado de gestão de manutenção em uma empresa do setor cerâmico. Este estudo faz uma breve análise dos conceitos de manutenção existentes, uma descrição do processo produtivo de revestimentos cerâmicos e um acompanhamento do uso do software

Sistema Integrado de Manutenção (SIM) da empresa Astrein Engenharia de Manutenção S/A. As propostas de melhoria e soluções encontradas com a aplicação do sistema confirmam sua vantagem como ferramenta de gerenciamento, o que possibilita novos estudos e aplicações.

ABSTRACT

The present work has the purpose to analyze the use of a system of management maintenance in a ceramic company. This study makes a brief analysis of the existing maintenance concepts, a description of the productive ceramic coating process and the use attendance of software

Integrado de Manutenção (SIM) of the company Astrein Engenharia de Manutenção S/A. The proposal of improvement and solutions found with the application of the system confirm its advantage as management tool, what it makes possible new studies and applications.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ALMEIDA, M. T. Manutenção Preditiva: Confiabilidade Qualidade. Disponível em: <<http://www.microsyn.com.br/defp.htm>>. Acesso em: 25 fev. 2005.
- Associação Brasileira de Cerâmica (ABC). Informações Técnicas – Processo de Fabricação – Tratamento Térmico. Disponível em: <http://www.abceram.org.br/asp/abc_59.asp>. Acesso em: 02 dez. 2005.
- Associação Brasileira de Cerâmica (ABC). Informações Técnicas – Processo de Fabricação – Esmaltação e Decoração. Disponível em: <http://www.abceram.org.br/asp/abc_502.asp>. Acesso em: 02 dez. 2005.
- Associação Nacional dos Fabricantes de Cerâmica para Revestimento – (ANFACER). Perfil da Produção. Disponível em: <<http://www.anfacer.com.br/principal.asp?lang=P&item=5&paleta=1>>. Acesso em: 02 dez. 2005.
- Associação Nacional dos Fabricantes de Cerâmica para Revestimento – (ANFACER). Brasil. Disponível em: <<http://www.anfacer.com.br/principal.asp?lang=P&item=2&paleta=3>>. Acesso em: 02 dez. 2005.
- Astrein Engenharia de Manutenção S/A. Sistema Integrado de Manutenção (SIM). Disponível em: <http://www.astrein.com.br/soft_sim.htm>. Acesso em: 24 nov. 2005.
- Astrein Engenharia de Manutenção S/A. Manual do Usuário do Sistema Integrado de Manutenção (SIM). Versão 7.0.
- FERNANDES, M. A. Ações para melhorar a disponibilidade dos equipamentos e reduzir custos de manutenção. Revista Mecatrônica Atual, São Paulo, Ano 3, n. 13, p. 24-28, dez. 2003.
- SIMIONI, A.; NAGAO, S.K. Engenharia de Manutenção. Fator de Desenvolvimento Técnico da Manutenção. Disponível em <http://ademir_dias.sites.uol.com.br/manutencao/engenharia_manutencao.htm>. Acesso em: 08 set. 2005.
- XAVIER, J. N. Manutenção – Tipos e Tendências. Disponível em: <http://www.klic.hpg.ig.com.br/manutencao_tipos_e_tendencias.htm>. Acesso em: 08 nov. 2005.

O USO DO BSC NAS FERRAMENTAS DE TI PARA MELHORIA NO CONTROLE FINANCEIRO DAS EMPRESAS

Autor: José Tiago Ruiz

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

RESUMO

O Balanced Scorecard, a princípio foi tratado como sendo um sistema de medição de desempenho baseado em indicadores, e posteriormente evoluiu até se tornar uma ferramenta de gestão. A razão principal de as empresas estarem incorporando o BSC como método de gestão estratégica é aumentar as chances de sucesso e sobrevivência em um cenário atual muito competitivo. As grandes corporações geralmente medem seu desempenho buscando aperfeiçoar os seus negócios atuais, assim como ampliar todas as suas atividades. Com a ajuda da Tecnologia da Informação e suas ferramentas, o método do BSC foi informatizado, proporcionando às

empresas uma grande chance de obter sucesso em um projeto de BSC inserido em um *software* de gestão, por exemplo. O BSC, aliado à TI traz na prática a utilização de seus conceitos a fim de mostrar os benefícios propostos pelo método de uma maneira confiável, eficaz e eficiente. O crescente interesse das empresas em torno desta alternativa desperta a atenção dos fornecedores de *softwares*, que rapidamente estão oferecendo soluções que permitam, a partir de um ERP, uma gestão focada na metodologia do BSC. Essa solução além de facilitar a implementação, fornece o suporte a todo o projeto, do desenvolvimento à conclusão.

ABSTRACT

At first, the Balance Scoreboard was considered as an acting measurement system based on indicators, and later it became used in business as an administration tool. The companies main reason to incorporate BSC as a business strategy is to increase the success and survival chances in a current competitive scene. Major corporations generally improve their performance by improving their current business and amplifying all their activities. With the help of IT and their tools, BSC was computerized, providing the company great

chances of success. BSC and IT together, show how to use their concepts and the benefits proposed by the method in a reliable, effective and efficient way. The interest of the companies in using this method called the attention of software suppliers. They're offering solutions that allow, starting from an ERP, an administration focused on the BSC methodology. That solution not only facilitates the implementation of the project, but also its development and conclusion.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- BSCOL. Certified Applications. Disponível em: <http://www.bscol.com/bsc_online/technology/certified/>. Acesso em: 05 set. 2005.
- CAMPOS, J. A. Cenário Balanceado: painel de indicadores para gestão estratégica dos negócios. São Paulo: Aquariana, 1998.
- JAURÈS, J.. Balanced Scorecard. Disponível em: <www.bsc.com.br>. Acesso em: 12 jun. 2005.
- KALLÁS, D. A utilização de Jogos de Empresas no ensino da Administração. VI SEMEAD. São Paulo, 25 e 26 de março de 2003.
- KAPLAN, R. S., NORTON, D. P. A estratégia em ação, Balanced Scorecard, Rio de Janeiro: Editora Campos, 1997.
- KAPLAN, R. S., NORTON, D. P. Mapas estratégicos, convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis. Rio de Janeiro: Editora Campos, 2004.
- KAPLAN, R. S., NORTON, D. P., Organização orientada para a estratégia: como as empresas que adotam o balanced scorecard prosperam no novo ambiente de negócios. Rio de Janeiro: Editora Campos, 2000a.
- LOPES, M., O segredo do cofre. Revista Pequenas Empresas, Grandes Negócios, Edição 201, outubro 2005.
- MUNHÓS, J. L., GIUNTINI, NORBERTO, VALLIM, MAX S. EAI (Enterprise Applications Integration): a evolução do ERP (Enterprise Resources Planning) para integrar a controladora, a estratégia e a excelência empresarial. Disponível em: <http://www.gestaodecarreira.com.br/banco/EAI_a_evolucao_do_ERP.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2005.
- NORTON, D. P. e SAP AG. SAP, Strategic Enterprise Management ,translating strategy into action: the balanced scorecard. Disponível em: <http://www.sap.com/solutions/business-suite/erp/pdf/SAP_SEM_Balanced_Scorecard_e_50030851.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2005.
- SYMNETICS. A busca de competitividade empresarial através da gestão estratégica. Disponível em: <www.symnetics.com.br>. Acesso em: 01 set. 2005.

PROCESSAMENTO DE IMAGENS E SUAS APLICAÇÕES

Autor: Vinicius Franco Siqueira

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

RESUMO

Este trabalho de pesquisa apresenta definições de imagem e seus tipos, assim como o sistema de processamento de imagens e suas etapas. Também são abordados alguns dos principais conceitos na área de processamento e análise de imagens, como equalização de histogramas, realce e segmentação de imagens, que são utilizadas para identificar, realçar e classificar estruturas de interesse específico e melhorar a qualidade da imagem. Utilizando-se desses conceitos e operações sobre imagens, são destacadas algumas aplicações de processamento de imagens em áreas específicas como medicina, indústria, meio ambiente e agricultura, auxiliando no diagnóstico do problema.

ABSTRACT

This work presents image definitions and its types, as well as the system of image processing and its stages. Also they are boarded some of the main concepts in the processing and analysis of images, as histogram equalization, distinction and segmentation of images, that are used to identify, to enhance and to classify structures of specific interest and to improve the quality of the image. Using of these concepts and operations on images, some applications of image processing in specific areas are detached as medicine, industry, environment and agriculture, assisting in the diagnosis of the problem.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ANTUNES, A.F.B.; STURM, U. Segmentação Orientada a Objeto Aplicado ao Monitoramento de Ocupações Irregulares em Áreas de Proteção Ambiental. Anais XII Simpósio Brasileiro de Sensoriamento Remoto, Goiânia, 2005, p. 2019-2026. Disponível em: <<http://marte.dpi.inpe.br/col/Itid.inpe.br/sbsr/2004/11.18.10.03/doc/2019.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2005.
- BASTOS, V.P. Técnicas de Segmentação de Imagens para Recuperação de Informações Visuais. Pelotas, Universidade Católica de Pelotas, 2001. Trabalho de Monografia. Disponível em: <<http://atlas.ucpel.tche.br/~vbastos/index.htm>>. Acesso em: 26 set. 2005.
- BRAGA, A.L.; OLIVEIRA, J.C. Identificação e Quantificação de Áreas Irrigadas por Pivô Central Utilizando Imagens CCD/CBERS. Disponível em: <http://www.obt.inpe.br/cbers/cbers_XIISBSR/209_Oliveira_Pivo%20Central.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2005.
- BUENO, J.M. Suporte à Recuperação de Imagens Médicas Baseada em Conteúdo Através de Histogramas Médicos, São Carlos, USP, 2001. Tese de Doutorado. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br>>. Acesso em: 24 out. 2005.
- CASTRO, F.C.; CENTENO, T.M. Segmentação de Imagens Geradas por Perfilamento a Laser para Delimitação de Árvores Individuais em uma Área de Reflorestamento de Eucaliptos. Anais XII Simpósio Brasileiro de Sensoriamento Remoto, Goiânia, 2005, p. 737-744. Disponível em: <<http://marte.dpi.inpe.br/col/Itid.inpe.br/sbsr/2004/11.09.19.20/doc/737.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2005.
- FONTES, A. Iniciação a Técnica de Pixelart 3D e 2D. Disponível em: <<http://www.armandofontes.com.br/pixelart.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2005.
- FUNIBER. O Meio Ambiente e sua Efetiva Conservação. Disponível em: <<http://www.planetaorganico.com.br/meioamb1.htm>>. Acesso em: 02 dez. 2005.
- GONZALEZ, R.C.; Woods, R.E. Processamento de Imagens Digitais. Ed. Edgard Blücher Ltda, 1992.
- MARQUES, O.; VIEIRA, H. Processamento Digital de Imagens. Ed. Brasport Livros e Multimídia Ltda, 1999.
- NETO, G.H. Processamento e Segmentação de Imagens Colposcópicas Digitais. 2004. Disponível em: <<http://www.sbis.org.br/cbis/arquivos/764.pdf#search=processamento%20de%20imagens%20digitais>>. Acesso em: 26 set.
- RIBEIRO, S.R.A.; BAHR, H.P.; CENTENO, J.S. Integração de Imagens de Satélite e Dados Complementares para a Delimitação de Unidades de Paisagem Usando uma Abordagem Baseada em Regiões. Disponível em: <<http://calvados.c3sl.ufpr.br/bcg/include/getdoc.php?id=149&article=55&mode=pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2005.
- SANTOS, V.T. Segmentação de Imagens Mamográficas para Detecção de Nódulos em Mamas Densas. São Carlos, USP, 2002. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br>>. Acesso em: 24 out. 2005.
- SCPDI. IV Simpósio Catarinense de Processamento Digital de Imagens. 2004. Editado por Aldo von Wangenheim e Harley Miguel Wagner.
- SIBGRAPI. VII Simpósio Brasileiro de Computação Gráfica e Processamento de Imagens. 1994. Editado por Carla da Sasso Freitas Et al.
- SUBTIL, H.S.N. Refatiamento de Imagens Tomográficas. Bauru, USC, 2001. Trabalho de monografia referente ao projeto aprovado pelo programa PIBIC/CNPq – USC.
- VALERIO, A.N. Processamento e Análise de Imagens para Medição de Vícios de Refração Ocular. São Carlos, USP, 2003. Tese de Doutorado. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br>>. Acesso em: 24 out. 2005.

PROGRAMAÇÃO DE MÁQUINAS CNC COM A AJUDA DO CAM: VANTAGENS E LIMITAÇÕES PARA PEÇAS DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO ÂMBITO DA INDÚSTRIA METALÚRGICA

Autor: Carlos Alberto Alborgheti Junior

Orientador: Prof. M. SC. Sérgio Alexandre de Castro

RESUMO

Estabelecer algumas vantagens e limitações sobre o uso do CAM na produção seriada, é o ponto central desse trabalho. Para isso, será feito um estudo de caso comparativo entre o método de programação manual e com o auxílio do computador. Foi escolhida uma peça é de média complexidade, objetivando demonstrar as fases técnicas necessárias para alcançar o programa CN. No final algumas vantagens e limitações são apontadas para a implantação do sistema CAM no processo industrial.

ABSTRACT

To establish some advantages and limitations on the use of the CAM in the seriada production, is the central point of this work. For this a study of comparative case is made enters the method of manual programming and with the aid of the computer. The chosen part is of average complexity, objectifying to demonstrate to the phases techniques necessary to reach program CN. In the end some advantages and limitations are pointed with respect to the implantation of system CAM in the industrial process.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AGUIAR, A.F.S. Sistemática de Seleção de Sistemas Computacionais para Auxílio às Atividades de Engenharia. São Carlos, 139p. Dissertação (Mestrado) – Escola Engenharia de São Carlos, Universidade de São Carlos, 1995.
- CARVALHO, J. Projeto e implementação de Pré – Pós-processador gráfico para o método dos elementos finitos. São Carlos. Dissertação (mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo, 1989.
- CARVALHO, J. CAD I. Nota de Aula. Escola Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 1997.
- CASSANINGA, Fernando A. Histórico do CNC. 2005. Disponível em: <www.mundocnc.com.br>. Acesso em: 08 set. 2005.
- CAVALHEIRO, A.Z. Sistematização do planejamento da programação via CAM do fresamento da cavidade de moldes para peças injetadas. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.
- FERNEDA, A. B. Integração metrologia, CAD e CAM: Uma contribuição ao estudo da engenharia reversa. São Carlos. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo, 1999.
- FERREIRA, A. B. CAD/CAM: Conceitos e aplicações em projetos mecânicos e critérios para a seleção e utilização em Engenharia. São Paulo. Dissertação (mestrado). Escola politécnica – Universidade de São Paulo, 1990.
- GROOVER, M. P., Automation, Productoin Systems, and Computer-Aided Manufacturing, Ed. Prentice-Hall, 1ª ed., 1984.
- KOCHAN, D. (1986). CAM – Developments in computer-intergrated manufacturing. Springer – Verlag. Berlin-Heidlberg. Capítulos 5, 6, 7 e 8.
- MACHADO, A. Comando Numérico Aplicado às Máquinas Ferramenta. 2ª ed. Ed. Cone, 1987.
- Manual de programação e operação MACH9 , Romi.
- Manual de cursos oferecidos pelo Senai – Bauru. 1º semestre de 2006.
- MENON, J.P. (1993). The Raycasting Engine And Ray Representations for Solid Modeling: A Research Synopsis. Graphics, Design and Visualization. Proceedings of the IFIP TC5/WG5.2/WG5.10 CSI International Conference on Computer Graphics – ICCG93. Bombay, India. P241-257. Elsevier Science Publishers B. V. (North-Holland).
- REEMBOLD, U.(1994) , Computer Intergrated Manufacturing and Engineering. New York Addison – Wesley.
- ROCHA, Joel, Uma breve explanação sobre torno CNC. Disponível em: <www.mundocnc.com.br>. Acesso em: 08 set. 2005.
- SILVA, E. P. Tecnologia de Comando Numérico. Universidade de Brasília./ Nota de Aula/. 2005.
- SOLINHO, J. L. G. A indústria mecânica e a revolução do processo de projeto. CADware technology. 1998. Ano 2. nº 8. p31-33.
- SOUZA, A. F. de. Contribuições ao fresamento de geometrias complexas aplicando a tecnologia de usinagem com alta velocidade. São Carlos. Tese (doutorado) – Escola de Engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo, 2004.
- VASILASH, G. S. Defining the unknow part. Production p57-59. fev 1989.
- WEINRT, K.; GWNTERMANN, G. Usinagem de Superfícies Complexas. Máquinas e Metais, SP, V.36, n.415, p.18-27, ago 2000.

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS SUPERMERCADOS E ESTRATÉGIAS DE MARKETING NA VISÃO DOS SEUS PROPRIETÁRIOS E DE SEUS CLIENTES

Autor: Leila Dian Bonini

Orientador: Prof. M. Sc. Carlos Alberto Pavanelli

RESUMO

Este trabalho enfatizou a prestação dos serviços oferecidos pelos supermercados e suas principais estratégias de marketing utilizadas na visão de seus proprietários e gerentes como também dos seus clientes. Para tanto, foi elaborada uma pesquisa descritiva composta por: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. O objeto de estudo foi dois supermercados de médio porte, com atratividade, preços dos produtos, *layout* e *merchandising* similar. Na pesquisa bibliográfica foram consultadas obras de diferentes autores renomeados no assunto, e na pesquisa de campo foi aplicado questionário tanto para os proprietários quanto aos clientes dos supermercados escolhidos. A pesquisa demonstrou a importância que os clientes dão não somente ao fator preço dos produtos, mas sim pelos

serviços dos supermercados e pela qualidade como os mesmos são oferecidos a eles. Foram constatadas diversas falhas ou limitações em algumas estratégias utilizadas pelos supermercados entrevistados, e conseqüentemente foram propostas soluções cabíveis para cada problema de acordo com sugestões dos clientes e estudos realizados durante a pesquisa. Os resultados da pesquisa foram comparados entre um e o outro supermercado, tipificando quais eram os pontos fracos e fortes de cada um deles em relação às respostas dos clientes sobre prestação dos serviços, qualidade dos produtos, estratégias quanto à preço, promoção, *layout* e *merchandising* utilizadas por estes supermercados.

ABSTRACT

This work emphasized the installment of the services offered by the supermarkets and their main marketing strategies used in their proprietors' vision and managers, as well as of their customers. For so much, a descriptive research was elaborated composed for: bibliographic research and field research. The study object was two supermarkets of medium load, with attractiveness, prices of the products, layout and similar merchandising. In the bibliographical research works of different authors were consulted in the subject, and in the field research so much questionnaire was applied as for the proprietors as for customers of the chosen supermarkets. The research demonstrated the importance that the customers give not only to the factor

price of the products, but for the services of the supermarkets and for the quality as the same ones are offered to them. Several flaws or limitations were verified in some strategies used by the interviewed supermarkets, and consequently reasonable solutions were proposed for each problem in agreement with the customers' suggestions and studies accomplished during the research. The result of the research were compared between an and the other supermarket, typifying which were the weak and strong points of each one of them in relation to the customers' answers about installment of the services, quality of the products, strategies as for at prices, promotion, layout an merchandising used by these supermarkets.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. Fundamentos de Metodologia Científica. 2ª ed. São Paulo: Pearson Makron Books, 2000. 122p.
- BERVIAN, P. A; CERVO, A. L. Metodologia Científica. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242p.
- BORGES, A . R. Marketing de varejo: as estratégias adotadas pelos supermercados de vizinhança para conquistar e fidelizar clientes. 2001. 155f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, S.C. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/8260.pdf>>. Acesso em: 25 mai. 2005.
- COSTA, E. Como garantir três vendas extras por dia: como ganhar mais dominando a arte e as técnicas mais modernas de vendas. 1ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier e Editora Campus, 2005, 240p.
- DIAS, S. L. F. G. Importância dos canais de distribuição na indústria de microcomputadores. Varejo Competitivo. São Paulo: Atlas, 1997. p. 35-55.
- FONSECA, V. S. et. al. Qualidade de atendimento no varejo de bens duráveis: um estudo de caso. Varejo Competitivo. São Paulo: Atlas, 1997. p.100-121.
- KOTLER, P. Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle. Tradução: Ailton Bomfim Brandão, 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998. 725p. Título Original: Marketing management: analysis, planning, implementation and control.
- LAS CASAS, A.L. Marketing de Serviços. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2002, 243p.
- NEVES, L. J. Adaptação às condições do varejo brasileiro: lições do caso Wal-Mart. Varejo Competitivo. São Paulo: Atlas, 1997. p. 56-73.
- ROSSONI, E. P. Avaliação da qualidade dos serviços oferecidos em supermercados segundo a percepção dos consumidores da cidade de Coacal, RO. 2002, 204f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, S.C. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/9319.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2005.
- SOUZA, F. ; LEITE, A. P. R. Estratégias de marketing no setor supermercadista: um estudo exploratório. Varejo Competitivo. São Paulo: Atlas, 1997. p.161-184.
- URDAM, A. T. A qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente. Revista de Administração de Empresas, FGV, São Paulo, v.41, nº4, p.80, Out./Dez. 2001.

TECNOLOGIA BLUETOOTH

Autor: Matheus Catussi Almeida

Orientador: Prof. José Augusto Christianini Filho

RESUMO

Tecnologia "Bluetooth", uma nova tecnologia de comunicação sem fio, trata-se de uma tecnologia de comunicação via rádio, que trabalha como as outras na banda dos 2.4GHz. Aparentemente simples, e até mesmo frágil, já que os transmissores e receptores "bluetooth" trabalham com um alcance curto, esta tecnologia aparenta, para a maioria, ter uso simplesmente doméstico, para serviços em pequena escala. No entanto, como pode ser visto neste trabalho, esta tecnologia pode ser a solução, ou complementar a solução, também para uso empresarial, e até mesmo em grande escala. O que parece ser um ponto fraco pode se tornar um ponto forte, por exemplo, a curta

potência de transmissão, é compensada com economia de energia, e a simplicidade dos dispositivos é compensada com o baixo custo dos mesmos. Trata-se de uma tecnologia versátil, que pode ter muitos tipos de uso, dependendo da criatividade do usuário. Por isso, pode ser uma nova tendência no mercado, como exemplo é possível citar aparelhos de telefonia celular, que possibilitavam a transmissão de dados através de cabos, posteriormente surgiram celulares que possibilitavam a conexão via Infravermelho, e atualmente alguns celulares possuem, além destas possibilidades, a tecnologia "Bluetooth" para conexão.

ABSTRACT

Bluetooth Technology, a new wireless communication technology, it's a radio communication technology, that operates at the 2.4GHz band, just like the others. Apparently simple, and even weak, as the bluetooth receivers and transceivers operate with a short range, this technology appears, for most people, to have use only in desktop small services. But, as we can see in this work, the bluetooth technology can be the solution, or maybe complete a solution, for business use, at big enprises, and even in big services. What looks to be a weakness, can become a good point, for example, the

short range of transmission requires short potency, and so it economizes electric power, and the simplicity of the bluetooth devices can be compensated with the small cost of them. It's a very flexibel technology, that can have realy many uses, according with the user's criativity. And that's why it can be a new tendency at the market, as an example, it's possible to use the cell phones, that used to enable connections using cables, and later some of them beggined to use Infra Red connections, and actually, some cell phones go beyond, enabling bluetooth connections.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Hewlett Packard Company (2003), White Paper – Bluetooth Technology Overview

Computer Geeks (2002), Tech-Tips – Bluetooth Basics

European Radiocommunications Comitee (ERC) (2001), REPORT 109 – Compatibility of bluetooth with other existing and proposed radiocommunication systems in the 2.45GHz frequency band.

Tata Consultancy Services (2004), White Paper – Location aware services using Bluetooth

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO ESPORTE

Autor: Willian Maciel Mosela

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Desde o surgimento dos Jogos Olímpicos, os esportes ganharam uma conotação muito importante no cenário sócio-econômico e cultural dos países. O nacionalismo imposto nas práticas esportivas faz com que o país se torne vitrine dos resultados apresentados por seus atletas, mesmo que tais práticas sejam consideradas como amadoras. Dessa maneira todo esforço é válido para alcançar a vitória e superar limites. Muitas tecnologias estão sendo disponibilizadas para auxiliar nos treinamentos e em desenvolvimentos físicos. Unindo ferramentas como tecnologias e inovações com poder das informações, é possível alcançar e superar os objetivos esportivos, aumentando as habilidades do esportista como também sua performance. Uma nova divisão esportiva é criada, considerando o atleta ou o treinador como uma organização, que necessita de informações valiosas para planejar suas ações.

ABSTRACT

Since the beginning of the Olympic Games, the sports had gained a very important connotation in the politic-economical and cultural scenario of the countries. The nationalism imposed in the sports makes with the country that it becomes a window showing the results presented for the athletes, even if such practise is considered as amateur. In this way all effort is valid to reach the victory and to surpass limits. Many technologies are being used to assist the training and the physical development. Joining tools as technologies and innovations, with the power of the information, it's possible to reach and to surpass the sportive targets, increasing the abilities of the athlete as also it's performance. A new sportive area is created, considering the athlete or the trainer that look like an organization, that needs valuable information to plan it's actions.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

LIVROS

BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de Informação: Um Enfoque Gerencial. 1ª Edição. Editora Atlas S.A, 1985.

EATON, John; SMITHERS, Jeremy. Tecnologia da Informação: Um Guia para Empresas, Gerentes e Administradores. Editora Campus, 1984.

FERRARI, Antonio Martins. Telecomunicações: Evolução & Revolução. 8ª Edição. Editora Érica Ltda, 2003.

INMON, W.H.; TERDEMAN, R.H.; IMHOFF, Claudia. Data Warehousing: como transformar informações em oportunidades de negócio. Editora Berkeley, 2001.

JÚNIOR, Cairo L. Nascimento; YONEYAMA, Takashi. Inteligência Artificial em Controle e Automação. Editora Edgard Blücher Ltda, 2000.

JÚNIOR, Methanias Colaço. Projetando Sistemas de Apoio à Decisão Baseados em Data Warehouse. Axcel Books do Brasil Editora Ltda, 2004.

MANÃS, Antonio Vico. Administração de Sistemas de Informação: como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação. 3ª Edição. Editora Érica Ltda, 2002.

MARCOVITCH, Jacques. Tecnologia da Informação e Estratégia Empresarial. (USP – Universidade de São Paulo). 2ª Edição. Editora Futura, 1996.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo. TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação. 1ª Edição. Editora Érica Ltda, 2003.

SOUSA, Lindeberg Barros. Redes de Computadores: Dados, Voz e Imagem. 4ª Edição. Editora Érica Ltda, 2001.

TANENBAUM, Andrew S. Redes de Computadores. 9ª Tiragem. Editora Campus Ltda, 1997.

YOUSSEF, Antonio Nicolau; FERNANDEZ, Vicente Paz. Informática e Sociedade. 2ª Edição. Editora Ática, 2003.

ARTIGOS

ABRANET. Cartilha de Segurança para Internet. 2005.

Disponível em:
<<http://www.abranet.org.br/cartilha/prevencao/sec9.html>>
Acesso em: 07 nov. 2005.

ARAÚJO, Maria Aparecida. Jornal Carreira & Sucesso – 26 de agosto de 2005 – 279ª. Edição. O que o seu cliente quer? Disponível em:
<<http://www.catho.com.br/jcs>>. Acesso em: 26 ago. 2005.

BIOPERSONA. Overview da tecnologia biométrica. 2005.
Disponível em:
<http://www.biopersona.com/whats_br.asp>. Acesso em: 01 nov. 2005.

BIRAFITNESS. A história das Olimpíadas. 2005.
Disponível em:
<<http://www.birafitness.com/histdasolimpia/das.htm>>. Acesso em: 23 set. 2005.

FALSARELLA, Orandi Mina; CHAVES, Eduardo O. C. Sistemas de Informação e Sistemas de Apoio à Decisão. 2005.

FIORESE, Maurício. Uma Proposta de Autenticação de Usuários para Ensino a Distância. 2004.
Disponível em:
<<http://penta.ufrgs.br/pesquisa/fiorese/autenticacaoeadcap2.htm>>. Acesso em: 10 jun. 2004.

FITNESSCONSULT. Meia Idade e Melhor Idade. 2005.
Disponível em:
<<http://www.fitnessconsult.com.br/menulinha.htm>>. Acesso em: 06 nov. 2005.

FUSCO, Camila. Certificados digitais: como funcionam e onde obter. 2005.
Disponível em:
<<http://idgnow.uol.com.br/AdPortalv5/SegurancaInterna.aspx?GUID=3D350DB5-92B1-4B51-90B9-9AEE2B0CEED3&ChannelID=21080105>>. Acesso em: 02 nov. 2005.

TECNOLOGIA DE VOZ SOBRE IP (VOIP): UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO

Autor: José Antonio Sanches Sanches
Orientador: Prof. Robson Antonio Moreira

RESUMO

A Internet é uma poderosa ferramenta de comunicação, comércio, educação e entretenimento. Nesse sentido de integração de mídias, de melhora de infra-estrutura de telecomunicações e de redes, surge a tecnologia de transmissão de *Voz sobre IP* (VoIP). Este trabalho buscou apresentar, explicar e demonstrar a utilização da tecnologia VoIP, para implantar uma solução de pequeno porte para interligar residências ou unidades de negócios; e as possibilidades, dificuldades e benefícios da utilização de VoIP envolvidos nesses ambientes. Para tanto, foram utilizados dados bibliográficos, para explanar sobre os conceitos de redes e protocolos, em especial sobre o protocolo SIP; bem como dados dispostos em tabelas e ilustrações, para auxiliar na interpretação das informações. Ainda, houve a coleta de dados retirados da parte prática de implantação de um projeto de comunicação através da Internet para o tráfego de voz entre duas localidades visando à diminuição de gastos em ligações telefônicas convencionais. Através desse trabalho pode-se observar que uma implantação desse porte pode ocorrer com sucesso.

ABSTRACT

Internet is a powerful tool for communication, business, education and entertainment. Voice transmission over Internet Protocol (VoIP) technology appears therein to integrate Medias, improve telecommunication and network infrastructure. This work tried to present, explain and demonstrate the application of VoIP technology in the implementation of a small sized solution to interconnect residences or business centers and the possibilities, difficulties and benefits from VoIP application that are involved in these environments. Therefore, it has been used bibliographical information to explain network and protocol concepts, especially concerning SIP protocol, in addition to data that are disposed in tables and illustrations, to help information interpretation. There was a further data collection taken from the practical side of the application of an internet communication project for voice traffic between two places, which aimed reduction of conventional phone calls expenses. It can be observed by this work, that an application of this size can take place successfully.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- CISCO SYSTEMS. Cisco ATA 186 and Cisco ATA 188: analog telephone adaptor administrator's guide (SIP) (2.15, Rev B0). Disponível em: <http://www.cisco.com/en/US/products/hw/gatecont/ps514/products_administration_guide_chapter09186a00800c31fc.html>. Acesso em: ago. 2005.
- CHOWDHURY, Dhiman D. Projetos avançados de redes IP. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- COLCHER, Sérgio. et al. VoIP: voz sobre IP. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- AOL entra na telefonia via internet. Folha OnLine, São Paulo, 08 abr. 2005. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u95145.shtml>>. Acesso em: 10 set. 2005.
- HARTE, Lawrence; BOWLER, David. Introduction to SIP telephony systems: technology basics, services, economics, and installation. United States of America: Althos Publishing, 2004. E-book.
- HELLOSOFT. Session initiation protocol (SIP): the emerging systems in IP telephony. Disponível em: <<http://www.hellosoft.com/resources/documents/sipps.pdf>>. Acesso em: ago. 2005.
- LINKSYS. Phone adapter with 2 ports for voice-over-IP. Disponível em: <http://www.linksys.com/servlet/Satellite?childpage=US%2FLayout&packedargs=c%3DProduct_C2%26cid%3D1117044308483&page=Linksys%2FCommon%2FVisitorWrapper>. Acesso em: 02 out. 2005.
- LINKSYS fecha parceria com a Tmais para VoIP. ComputerWorld, São Paulo, 14 out. 2005. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/AdPortalv5/adCmsDocumentShow.aspx?GUID=E1963D89-4E2C-4A03-9668-9179E2F44994&ChannelID=20>>. Acesso em: 10 set. 2005.
- PHONEWAY. Manual do produto PHWS-5004. Disponível em: <<http://www.phoneway.net>>. Acesso em: 12 set. 2005.
- SOARES, L. C.; FREIRE, V. A. Redes convergentes: estratégias para transmissão de voz sobre frame relay, ATM e IP. Rio de Janeiro: Alta Books, 2002.
- SOARES, L. F.; LEMOS, G.; COLCHER, S. Redes de computadores das LANs, MANs e WANs às redes ATM. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- SOYO. VoIP Phone G668. Disponível em: <<http://phone.soyo.com/product1.php>>. Acesso em: 12 set. 2005.
- TANENBAUM, Andrew S. Redes de computadores. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- TELECO. Caso prático VoIP: codificação de voz. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialc/orpvoip2/pagina_3.asp>. Acesso em: 25 set. 2005.
- THOMSON. Manual do usuário. Disponível em: <<http://www.speedtouch.com.br/>>. Acesso em: 02 out. 2005.
- VELLOSO, Fernando de Castro. Informática: conceitos básicos. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- XAVIER, S. Voz sobre IP na PBH. 2000. 50 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – PRODABEL/PUC, Belo Horizonte, 2000.
- WILLIS, D. Integrating voice and data. Disponível em: <<http://www.nwc.com/1021/1021f1.html>>. Acesso em: 22 set. 2004.
- WIRTH, Almir. Internet e redes de computadores. Rio de Janeiro: Alta Books, 2002.
- ZYXEL. Prestige 2602R conexões de hardware. Disponível em: <<http://www.zyxel.com/product/model.php?indexcate=1114133572&indexFlagvalue=1075687935>>. Acesso em: 02 out. 2005.

TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO MÉDICO

Autor: Paulo Rodrigo Carrasco

Orientador: Prof^a. M. Sc. Vivian Toledo Santos

RESUMO

Devido ao crescente número de informações que surgem ano após ano na Medicina, este trabalho visa expor o uso da informática e de novas tecnologias, sendo um meio para aquisição de conhecimento, facilitar as atividades diárias do médico, promover um melhor atendimento ao paciente e proporcionar conforto e segurança ao mesmo. Será demonstrada a utilização de sistemas CAD (*Computer Aided Diagnosis* - Sistemas Computadorizados de Auxílio ao Diagnóstico) e sistemas especialistas, tanto no apoio ao diagnóstico médico quanto no aprendizado médico, com o intuito de fornecer diagnósticos mais rápidos e precisos, e também o uso de novas tecnologias na Medicina, como o Prontuário Eletrônico do Paciente, Telemedicina, Realidade Virtual, o Homem Virtual, Robótica, Videoconferência e a Informática na Integração e Gestão Hospitalar.

ABSTRACT

Due to the increasing number of information that appear every year on Medicine, this work aims to show the use of computer science and new technologies, a way for acquisition of knowledge to facilitate the daily activities of doctors, to promote one better medical practice to the patient and to provide comfort and security to him/her. It will be demonstrated the use of CAD system and expert systems, as a support to the medical diagnosis as in the medical learning, in order to supply necessary faster diagnosis, and also the use of new technologies on Medicine, Eletronic Patient Records, the Telemedicine, the Virtual Reality, the Virtual Man, Robotics, Videoconferences and Computer Sciences in the Hospital Integration and Management.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ABRAHÃO, Marivan S. A segurança da informação digital na saúde. 2004. Disponível em: <http://www.modulo.com.br/arquivoboletins/2k4/msnews_no362.htm>. Acesso em: 07 out. 2005.
- ALBUQUERQUE, Reginaldo. A Informática e a Medicina do Futuro. 2005. Disponível em: <<http://www.diabetes.org.br/diabeteshoje/index.php>>. Acesso em: 02 out. 2005.
- ALMEIDA, Antônio B. Usando o Computador para Processamento de Imagens Médicas. 1998. Disponível em: <<http://www.informaticamedica.org.br/informaticamedica/n0106/imagens.htm>>. Acesso em: 27 set. 2005.
- ANDERÉS, Fábila. Realidade virtual simplifica vida de estudantes de medicina. 2003. Disponível em: <<http://cienciahoje.uol.com.br/controlPanel/materia/view/1884>>. Acesso em: 17 out. 2005.
- ARRUDA, Antônio. Interpretação de exames ainda determina diagnósticos. 2004. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/equilibrio/noticias/ult263u3738.shtml>>. Acesso em: 28 set. 2005.
- BITTENCOURT, Guilherme. Mycin. 2005. Disponível em: <<http://www.das.ufsc.br/gia/softcomp/node35.html>>. Acesso em: 27 set. 2005.
- BOASAÚDE. A Medicina na Virada do Milênio. 2000. Disponível em: <<http://www.boasaude.uol.com.br/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=3303&ReturnCatID=763>>. Acesso: 02 out. 2005.
- BOASAÚDE. Sistemas de Apoio Computadorizados para Suporte às Decisões Clínicas na Prevenção do Tromboembolismo Venoso. 2000. Disponível em: <<http://boasaude.uol.com.br/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=3447&ReturnCatID=1767>>. Acesso em: 04 out. 2005.
- BUCHALLA, Anna Paula. O consultório da Internet. Revista VEJA. edição 1922. set. 2005. p.112-116.
- CARDOSO, Jefferson P.; QUEIROZ, Rodrigo S.; LOPES, Cláudia R. S. Um Sistema Especialista para Apoio à Decisão em Exames Ortopédicos de Ombro, Cotovelo e Punho. 2005. Disponível em: <<http://www.sbis.org.br/cbis/arquivos/648.pdf>>. Acesso em: 04 out. 2005.
- CARDOSO, Alexandre. Realidade Virtual (RV). 2005. Disponível em: <<http://www.compgraf.ufu.br/alexandre/rv/>>. Acesso em: 17 out. 2005.
- CHAVES, Eduardo. Sistemas de Apoio à Decisão. 2003. Disponível em: <<http://www.chaves.com.br/TEXTSELF/COMPUT/sad.htm>>. Acesso em: 27 set. 2005.
- CIVITA, Victor. O Admirável Senhor Computador. Enciclopédia Novo Conhecer. 1977. v. VII, p. 1595.
- CIVITA, Victor. Medicina. Enciclopédia Novo Conhecer. 1977. v. X, p. 214-9.
- COMCIENCIA. Telemedicina tem aplicações de interesse para o Brasil. 2002. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/internet/net12.htm>>. Acesso em: 13 out. 2005.
- COSCARELLI, Crislaine. Projeto do Homem Virtual é inédito no mundo e não pára de crescer. 2004. Disponível em: <http://www.universiabrasil.net/html/materia/materia_edhe.html>. Acesso em: 17 out. 2005.
- COSTA, Claudio G. A. Prontuário Eletrônico do Paciente na Web. 2003. Disponível em: <<http://www.ecosbr.com/pepweb/>>. Acesso em: 07 out. 2005.
- CUER, Andréia O.; HIRABARA, Luciane Y. Sistemas Especialistas Aplicados à Medicina. 2005. Disponível em: <<http://www.din.uem.br/~ia/medicina/historico.html>>. Acesso em: 04 out. 2005.
- DATASUS. O que é Videoconferência?. 2005. Disponível em: <<http://ccap.datasus.gov.br/OQVideo.asp>>. Acesso em: 21 out. 2005.

