

## SUMÁRIO

### TRABALHOS APRESENTADOS NO 1º SEMESTRE 2006

<b>A ESTRATÉGIA DE E-CRM VIABILIZANDO AS PRÁTICAS DAS ATIVIDADES DE MARKETING EMPRESARIAL .....</b>	<b>04</b>
<b>A INCIDÊNCIA DE ICMS NO E-COMMERCE</b>	<b>06</b>
<b>ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DE E.R.P. EM INDÚSTRIA CALÇADISTA DO PÓLO JAÚ – ESTUDO DE CASO CALÇADOS ANA GIMENEZ .....</b>	<b>08</b>
<b>ANÁLISE DO SISTEMA PRODUTIVO E ARRANJO FÍSICO DE UMA INDÚSTRIA CALÇADISTA .....</b>	<b>10</b>
<b>ÁUDIO DIGITAL - AMPLIANDO RECURSOS NATURAIS ATRAVÉS DE RECURSOS DIGITAIS .....</b>	<b>12</b>
<b>BIOMETRIA: TECNOLOGIA E APLICAÇÕES .....</b>	<b>14</b>
<b>BUSINESS INTELLIGENCE - FERRAMENTA DE APOIO A TOMADA DE DECISÕES APLICADA AO SETOR CALÇADISTA .....</b>	<b>16</b>
<b>EXPORTAÇÃO DE ÓLEO DE AMENDOIM – A UTILIZAÇÃO DO SISCOMEX E OUTROS RECURSOS COMPUTACIONAIS .....</b>	<b>18</b>
<b>GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO AO BANCO DE TALENTOS E OPORTUNIDADES: A ESTRATÉGIA DO BANCO DO BRASIL .....</b>	<b>20</b>
<b>GESTÃO DO CONTROLE DE QUALIDADE DO PRODUTO EM EMPRESAS SUCROALCOOLEIRAS – UM ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>22</b>
<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA APLICADA À EMPRESA FAMILIAR – METODOLOGIA E FERRAMENTAS DE CONTROLE .....</b>	<b>24</b>
<b>INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA BANCO SANTANDER BANESPA .....</b>	<b>26</b>
<b>O TECNÓLOGO DE INFORMÁTICA AUTÔNOMO PERANTE A PREVIDÊNCIA SOCIAL .....</b>	<b>28</b>
<b>O USO DO COMPUTADOR PARA MOTIVAÇÃO DE CRIANÇAS EM PROCESSO DE ALFABETIZAÇÃO .....</b>	<b>30</b>

<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL ATRAVÉS DA FERRAMENTA ORKUT, FORMANDO UMA BASE DE CONHECIMENTO E MARKETING PESSOAL .....</b>	<b>32</b>
<b>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL DO FABRICANTE NO CICLO DE VIDA DAS EMBALAGENS PLÁSTICAS DE PEAD/PELBD: ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>34</b>
<b>SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COM ÊNFASE NO PROCESSO COUREIRO DO CALÇADO E EFEITOS DO CRÔMIO NO AMBIENTE ..</b>	<b>36</b>
<b>SOFTWARE DE CONTROLE DA PRODUÇÃO DE FRANGO DE CORTE .....</b>	<b>38</b>
<b>UMA PROPOSTA DE INFORMATIZAÇÃO PARA AS EMPRESAS DA INCUBADORA DE BARIRI .....</b>	<b>40</b>
<b>USO DE ESTRATÉGIAS DE MARKETING NA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS FACULDADES PÚBLICAS .....</b>	<b>42</b>
<b>UTILIZAÇÃO DA UML PARA MODELAR SISTEMAS ORIENTADOS A OBJETOS .....</b>	<b>44</b>
<b>UTILIZAÇÃO DO E-PROCUREMENT COMO ESTRATÉGIA PARA ECONOMIA DAS COMPRAS EM ÓRGÃOS PÚBLICOS .....</b>	<b>46</b>
<b>VANTAGENS DO USO DA RFID (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION) NA IDENTIFICAÇÃO E CONTROLE DE PRODUTOS .....</b>	<b>48</b>
<b>VANTAGENS DO USO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS .....</b>	<b>50</b>
<b>WIMAX, UMA NOVA TECNOLOGIA APLICADO À CIDADE DE JAÚ ...</b>	<b>52</b>

## **TRABALHOS APRESENTADOS NO 2º SEMESTRE DE 2006**

<b>A EVOLUÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL E O USO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CURSOS MOODLE .....</b>	<b>54</b>
<b>A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE EMPRESAS: ESTUDO DE CASO APLICADO EM EMPRESA DO RAMO DE LAN HOUSE .....</b>	<b>56</b>
<b>A INFORMÁTICA NA TERCEIRA IDADE .....</b>	<b>58</b>

<b>ANÁLISE DA RASTREABILIDADE BOVINA NO BRASIL: IMPLICAÇÕES NA IMPLANTAÇÃO DO SISBOV .....</b>	<b>60</b>
<b>AS PROPAGANDAS MASSIVAS NA INTERNET E O EFEITO CONTRÁRIO EM UMA CAMPANHA DE MARKETING .....</b>	<b>62</b>
<b>AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SETOR SUCROALCOOLEIRO .....</b>	<b>64</b>
<b>A UTILIZAÇÃO DA INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO DE ALUNOS PORTADORES DE SÍNDROME DE DOWN .....</b>	<b>66</b>
<b>ESTUDO DE CASO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO E-LEARNING NA FATEC JAHU .....</b>	<b>68</b>
<b>ESTUDO DE CUSTOS NA IMPLANTAÇÃO DE UM MÉTODO DE IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA .....</b>	<b>70</b>
<b>GED (GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS) – CONCEITO, TECNOLOGIAS E IMPLANTAÇÃO EM ARQUIVO FÍSICO</b>	<b>72</b>
<b>GESTÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE: ANÁLISE CONCEITUAL DOS INDICADORES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM NOS HOSPITAIS DO SUS – ESTADO DE SÃO PAULO .....</b>	<b>74</b>
<b>IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA ERP - ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>76</b>
<b>ITIL COMO METODOLOGIA PARA REDUÇÃO DE CUSTOS E MELHORIA DO CONTROLE DE RECURSOS DE TI .....</b>	<b>78</b>
<b>OPERAÇÕES NA BOLSA DE MERCADORIAS E FUTUROS ATRAVÉS DO PREGÃO ELETRÔNICO COM WEBTRADING .....</b>	<b>80</b>
<b>O USO DO INTERCÂMBIO ELETRÔNICO DE DADOS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS .....</b>	<b>82</b>
<b>QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS ESTUDO DE CASO: FATEC – JAHU .....</b>	<b>84</b>
<b>TV DIGITAL: PASSADO, PRESENTE E FUTURO NO BRASIL .....</b>	<b>86</b>
<b>UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA BLUETOOTH NA AUTOMAÇÃO DE SISTEMAS DE FORÇA DE VENDAS .....</b>	<b>88</b>

**TECNOLOGIAS EM COMPUTAÇÃO PERVASIVA UTILIZANDO  
BLUETOOTH ..... 90**

**WIMAX (IEEE 802.16): HISTÓRICO E CONCEPÇÕES DA REDE DE  
COMPUTADOR SEM FIO ..... 92**

## A ESTRATÉGIA DE E-CRM VIABILIZANDO AS PRÁTICAS DAS ATIVIDADES DE MARKETING EMPRESARIAL

Autor: Sérgio Carlos Fonseca Junior  
Orientador: Prof. Rogério Fernando Cucci

### RESUMO

A concorrência entre empresas é cada vez maior, e para vencer essa concorrência elas buscam sempre uma vantagem competitiva que possa lhes trazer uma vantagem estratégica. O CRM (*Customer Relationship Management* - Gestão do Relacionamento com clientes) vem oferecer essa vantagem. A forma de fazer com que o cliente seja fiel a empresa se tornará eficaz, pois o mesmo vai se sentir seguro e satisfeito com relação à empresa que lhe atendeu. Este trabalho descreve como os empresários hoje em dia podem implantar uma estratégia CRM levando em consideração toda a mudança da organização e de conceitos uma vez que o foco de trabalho não mais será o produto e sim o cliente. Com todos os funcionários de dentro da empresa motivados e convictos que esse novo sistema lhes trará benefícios, a chance de colher bons resultados é grande desde que não seja abandonado pois, o conceito de sempre buscar um bom relacionamento e todos os canais de contato terem a mesma visão do cliente, não pode parar.

### ABSTRACT

The competition among companies is more and more aggressive and to win such competition they always search a competitive advantage that can bring them a strategic advantage. CRM (Customer Relationship Management, that refers to administration of the customer's relationship to the company) is the tool for reaching that advantage. A loyal customer is more effective for the companies because he/she feels safer and more satisfied with their business relationship if there is commitment this research paper describes how managers nowadays can implant a CRM strategy taking in consideration the changes at the organization and at the concepts that must be done as the focus do not rely on the product anymore, but on the customer. If the employees are motivated and convinced that the new system will bring them some benefits, the chance to reach good results is high since the process is not abandoned because the concept claims to assure a good systematic relationship among the contact channels, always having in mind the partnership with the customers.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALLEN, C.; KANIA, D.; YAECKEL, B. **Marketing one-to-one na web**. Makron Books, 2002
- César, R.P. **Não deixe seu cliente a beira de um ataque de nervos**. E-Market. Disponível em:  
<[http://www.emarket.ppg.br/news\\_detalhes.asp?id=45](http://www.emarket.ppg.br/news_detalhes.asp?id=45) > Acesso em 01 de abril de 2006.
- Critérios de Classificação do Porte da Empresa**. Sebrae. Disponível em:  
<<http://www.sebrae.com.br/estudosepesquisas> > Acesso em 01 de julho de 2006.
- COBRA, M. **Marketing Básico**. Atlas, 1997
- Curso CRM on-line**. Next Generation. Disponível em:  
<<http://www.nextg.com.br/cursocrm> > Acesso em 10 de abril de 2006.
- GREENBERG, P. **CRM na velocidade da luz**. Editora Campus, 2001
- Hexsel, R. **O que é software livre?** Software Livre, Paraná 2005. Disponível em: <  
<[www.softwarelivre.gov.br/SwLivre](http://www.softwarelivre.gov.br/SwLivre)> Acesso em 20 de junho de 2006.
- LEITE, M.M. **Pressupostos para implantação de estratégias de relacionamento com os clientes em pequenas e médias organizações: uma abordagem baseada em gerenciamento de projetos**. 2004. 324 f. Tese(Doutorado em engenharia de produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- Palubinskas, A. **Transformando dados em informações estratégicas**. Clientesa. 2003. Disponível em:  
<[www.clientesa.com.br/?sp=materia\\_integra.asp&secao=1&codigo=2260](http://www.clientesa.com.br/?sp=materia_integra.asp&secao=1&codigo=2260)> Acesso em 30 de maio de 2006.
- VALENTE, T.R.G. **Marketing de relacionamento e CRM: Uma análise da gestão de clientes no setor financeiro**. São Paulo – SP, 2002. 167 f. Monografia (Bacharel em administração de empresas). USP, São Paulo, 2002.

## A INCIDÊNCIA DE ICMS NO E-COMMERCE

Autor: Rodrigo Abile Gomes Pupo

Orientador: Prof. Bel. Adão Marcos de Abreu

### RESUMO

Este presente trabalho demonstra como o Estado lida com a incidência de ICMS no comércio eletrônico, assim como avalia as opiniões de alguns autores. O comércio eletrônico, expandindo a cada dia, é um avanço tecnológico, embora existam alguns riscos quanto à privacidade e a segurança nos dados processados. São citadas, neste trabalho, algumas formas eletrônicas de pagamento que facilitam a compra do internauta. A comercialização realizada eletronicamente trouxe um desafio ao Estado, em especial na incidência de ICMS, principalmente quando se trata da transferência do produto, por exemplo, jogos ou outro *software*, via *download*. A legislação em vigor, assim como alguns autores, explica a incidência de ICMS através de conceitos de mercadoria e estabelecimento. Por fim, a entrevista com o agente fiscal de rendas dá um reforço na idéia da legislação e algumas opiniões sobre um futuro bem próximo. Contudo, existe a intenção de passar uma determinada noção sobre como o Estado trata sobre este assunto.

### ABSTRACT

This report demonstrates that the state deals with the incidence of ICMS in electronic business, just as evaluates the opinions of some authors. The daily expanding electronic business is a technological advance, even though there are some risks is privacy and safety is processed data. Some electronic ways of payment that simplify the internet user's shops are quoted in this report. The electronic trading brought a challenge to the state, especially in the incidence of ICMS, especially when it's about the transferring of the product, for example, games or other software by download. The legislation in force, just as some authors, explains the incidence of ICMS through concepts of merchandise and establishment. Finally, the interview with the income inspector gives an idea of the legislation and some opinions about a close future. However, there is the intention to give a specific notion about how the state deals with this subject.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABC-ECOMMERCE: <http://www.abc-ecommerce.com.br>, último acesso em 26/03/2006.

AGOSTINHO, Tiago Alessandro. *Internet, ameaça a soberania?* Jaú, 2005. Monografia – Faculdade de Tecnologia de Jahu.

ANDRIOLI, Camila Rizzo. *Desafios a Tributação do Comércio Eletrônico no Brasil*. Jaú, 2003. Monografia – Faculdade de Tecnologia de Jahu.

BRASIL, Lei Complementar nº116 de 31 de julho de 2003. Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, D.F., 01 ago. 2003.

BRASIL, Lei Complementar nº87 de 13 de setembro de 1996. Dispõe sobre o imposto dos Estados e do Distrito Federal sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, D.F., 13 set. 1996.

CEZAROTI, Guilherme. *ICMS no Comércio Eletrônico*. São Paulo, 2005.

CRD 2000: <http://www.crd2000.hpg.ig.com.br/textos/artigo04.htm>, último acesso em 02/04/2006.

DIREITO BRASIL: <http://www.direitobrasil.adv.br>, último acesso em 07/05/2006.

E-CASH: <http://www.ig.pt/ecash>, último acesso em 02/04/2006.

E-COMMERCE: <http://www.e-commerce.org.br>, último acesso em 26/03/2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro, 1993. p. 299.

GALVÃO, Edna Luiza Nobre. *Direito Constitucional*. São Paulo, 2005.

GEMPLUSBANKNOTE: <http://www.gemplusbanknote.com.br/produtos/duvida.htm>, último acesso em 09/04/2006.

GRECO, Marco Aurélio. *Internet e Direito*. São Paulo, 2000.

IMASTERS: <http://www.imasters.com.br>, último acesso em 02/04/2006.

INTERNET LEGAL: <http://www.internetlegal.com.br>, último acesso em 07/05/2006.

JONISHI, A. E.; BELLUCCI, K. L. *Comércio Eletrônico*. São Paulo, 2001. Monografia – Universidade de Santo Amaro.

MAGALHÃES, Barbosa de. *Do estabelecimento comercial: estudo de direito privado*. Lisboa, 1951.

MUNDO VIRTUAL: <http://www.mundovirtual.com.br>, último acesso em 02/04/2006.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. São Paulo, 2004.

PANEQUE, Flávio Cotrim. *Direito Civil*. São Paulo, 2005.

SECRETARIA DE ESTADO E NEGÓCIOS DA FAZENDA DO ESTADO DE SÃO PAULO: <http://www.fazenda.sp.gov.br>, último acesso em 21/05/2006.

## **ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DE E.R.P. EM INDÚSTRIA CALÇADISTA DO PÓLO JAÚ – ESTUDO DE CASO CALÇADOS ANA GIMENEZ**

Autor: Matheus Saccardo Gonçalves

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### **RESUMO**

Não há dúvidas que os sistemas ERP são uma poderosa ferramenta para o sistema gerencial de uma organização, desde que implementados diante de um criterioso processo de decisão, seleção e implantação, trazendo inúmeros benefícios e vantagens. Entretanto é necessário analisar com cuidado os possíveis benefícios e vantagens propostos pelo sistema ERP. Observando quais os limites e seus obstáculos para atingi-lo. Para isto foi realizado um estudo de caso em uma indústria de calçado durante seu processo de implantação da ferramenta ERP na organização. O objetivo foi conhecer como ocorreram os processos de decisão, seleção, implantação e utilização da solução ERP, verificando quais os benefícios e dificuldades, como e porque ocorreram, visando contribuir para um maior conhecimento sobre a implantação destes sistemas em indústrias de calçados. Entre os resultados obtidos destacam-se a análise da implantação e utilização do sistema, comparada aos objetivos traçados no início do processo.

### **ABSTRACT**

No there is doubt that the systems ERP are a powerful tool for the managerial system of an organization, since implemented before a discerning process of decision, selection and implantation, bringing countless benefits and advantages. However it is necessary to analyze the possible benefits and advantages carefully proposed by the system ERP. Observing which the limits and their obstacles to reach it. For this a study of case of a shoe industry was accomplished during his process of introduction of the tool ERP in the organization. The objective was to know how they happened the processes of decision, selection and implantation and use of the system, verifying which the benefits and difficulties, as and because they happened, seeking to contribute for a larger knowledge on the implantation of these systems in industries of shoes. Among the obtained results they stand out analyzes it of the implantation and use of the system, compared to the objectives plans in I begin it of the process.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABICALÇADOS, Associação Brasileira das Indústrias de Calçado, publicado em 17/04/2005 em  
<[http://www.assintecal.org.br/assintecal/site/index.asp?c od\\_menu=1031](http://www.assintecal.org.br/assintecal/site/index.asp?c od_menu=1031)>
- ABICALÇADOS. Resenha estatística, Associação Brasileira das Indústrias de Calçados, 2003.
- ABICALÇADOS. Resenha estatística, Associação Brasileira das Indústrias de Calçados, 2004/2005.
- ALSENE, Eric. The computer integration of the enterprise. IEEE Transactions on Engineering Management, v. 46, n 1, p. 26-35, 1999.
- BANCROFT, Nancy H.; SEIP, Henning; SPRENGEL, Andrea. Implementating SAP R/3: how to introduce a large system into a large organization. 2 ed. Greenwich: Manning, 1998.
- BENAKOUCHE, R. (org.) "A questão da Informática no Brasil", Ed. Brasiliense (Brasília) e CNPq, São Paulo, 1985.
- BROOKS, FREDERICK P. JR (1987). "No Silves Bullets". Unix Review. Agosto;1997, p39-48.
- BURCH, JOHN G. e GRUDNITSKI, JARRY (1989). Information System: Theory and Practice (5ª edição). New York.
- CALÇADOS ANA GIMENEZ, <<http://www.anagimenez.com.br>> Acessado em 29/03/2006.
- CORREA, H. L. ERPs: Por que as implantações são tão caras e raramente dão certo? In: Simpósio de Administração da produção, logística e operações industriais. 1998. São Paulo. Anais... São Paulo.
- COSTA, A. B. da. Competitividade da indústria de calçados. Nota Técnica Setorial da Indústria Têxtil. Consórcio Unicamp-UFRJ-Funcex. Campinas, 1993.
- COSTA, A. B.; FLIGENSPAN, F. B. Avaliação do movimento de realocação industrial de empresas de calçados do Vale dos Sinos. Porto Alegre: SEBRAE, 1997. Mimeografado.
- CUNHA, M. A. L. Gestão Integrada de Processos de Negócio. In: Simposio de Administração da Produção, Logística e Operações Industriais. 1998, São Paulo. Anais... São Paulo, 1998.
- DAVENPORT, Thomas H. Putting the enterprise into the enterprise system. Harvard Busniess Review, p. 121-131, July/Aug. 1998.
- DEMPSEY, M. Pacote de ERP não resolve tudo. Gazeta Mercantil, São Paulo, 15 jun. 1999.
- FREITAS, H., MARTENS, C. D. P., ANDRIOTTI, F. K., COSTA, R. S.. Perfil da Tecnologia da Informação no Rio Grande do Sul: Grandes empresas, pequenas empresas e cooperativas. Porto Alegre: PPGA/EA/UFRGS, Agosto 2004, 19p.
- HEHN, H. F. Peopleware: Como trabalhar com o fator humano na implementação de sistemas integrados de informação (ERP). São Paulo, Revista Gente, 1999.
- HOFFMANN, W. A. M.; GREGOLIN J. A. R.; OPRIME P. C. A Contribuição Da Inteligência Competitiva Para O Desenvolvimento De Arranjos Produtivos Locais: Caso Jaú - Sp., 2004.
- LAUDON K. C. E LAUDON, J. P. (2000) "Management Information System: organization and technology in the networked enterprise". 6. ed., Prentice Hall, New York.
- LESCA, H.; FREITAS H. e CUNHA, M., Como dar senso útil as informações dispersas para facilitar as decisões e ações dos dirigentes: o problema crucial da inteligência competitiva através da construção de um "PUZZLE" ("quebra cabeça") @. Porto Alegre – RS> Serie documentos para estudos, nº 06/96, PPGA/UFRGS, Outubro de 1996, 9 p.
- LIMA. A. D. A. et al. Implantação de pacote de gestão empresarial em medias empresas. KMPress. Disponível em: <<http://www.hmpress.com.br>>, 13 fev. 2000. Acesso em 9 jun. 2000)
- LOPES F et al., Revolução no setor de softwares de gestão. Gazeta Mecantil Latino-Americana, 26 jul. a 1º ago. 1999

## **ANÁLISE DO SISTEMA PRODUTIVO E ARRANJO FÍSICO DE UMA INDÚSTRIA CALÇADISTA**

Autor: Fabio Alves Vieira

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dra. Isabel Cristina Buttignon

### **RESUMO**

O presente trabalho aborda uma análise realizada em um sistema produtivo e algumas deficiências no arranjo físico e sinalizações na área produtiva de uma empresa calçadista situada na cidade de Jaú. Como subsídio para entendimento do trabalho foi realizado uma revisão bibliográfica sobre sistemas produtivos dando ênfase a produção enxuta e a produção em massa.

### **ABSTRACT**

The present work approaches an analysis carried through in a productive system, some deficiencies in the physical arrangement and signalings in the productive area of a footwear company in the city of Jaú. As subsidy for understanding of the work a bibliographical revision on productive systems was carried through, giving to emphasis the lean production and the mass production.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, JOÃO MURTA – “O Sistema Just In Time Reduz Os Custos do Processo Produtivo”. Instituto de Fomento E Coordenação Industrial – IFI. São José dos Campos – SP, 1994.  
<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=32>  
Acesso em 23/03/06.
- CHIAVENATO, IDALBERTO – “Introdução à Teoria Geral da Administração – Edição Compacta”, Editora Campus. São Paulo, 1999.
- CORDEIRO, JOSÉ VICENTE B. DE MELLO – “Reflexões Sobre A Gestão da Qualidade Total: Fim de Mais Um Modismo Ou Incorporação do Conceito Por Meio de Novas Ferramentas de Gestão?”. Rev. FAE V.7. Curitiba – PR, 2004.
- CURY, ANTÔNIO – “Organização E Métodos”. Editora Atlas 6º Edição. São Paulo, 1995.
- GERHARDT, CONSULTORES ASSOCIADOS LTDA – “Sinalização Industrial”. Rio de Janeiro, RJ, 2003.  
[www.gerhardt-consultores.com.br](http://www.gerhardt-consultores.com.br) Acesso em 01/04/06.
- HUMPHREY, JOHN – “A Gestão de Mão-De-Obra E Os Sistemas de Produção No Terceiro Mundo” – Estud. Av. vol. 8. São Paulo, 1994.  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40141994000200008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141994000200008&lng=en&nrm=iso)  
Acesso em 23/03/06.
- LOPES, MARCELO DE CARVALHO – “Modelo Para Focalização Da Produção Com Células De Manufatura”. Dissertação Submetida À Universidade Federal De Santa Catarina Para A Obtenção Do Grau De Mestre Em Engenharia. Florianópolis – SC, 1998.  
<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?517>  
Acesso em 25/06/2006.
- JAMES P. WOMACK, DANIEL T. JONES, DANIEL ROOS – “A Máquina Que Mudou O Mundo”. Editora Campus. São Paulo, 1990.
- MAZOCOLO, JOSÉ PAULO, SACOMANO, JOSÉ BENEDITO: Seis Sigma Como Estratégia de Manufatura, Publicação na Revista Fae, PR, 2005.
- MONDEN, YASUHIRO – “Sistema Toyota de Produção”. São Paulo, Instituto de Movimentação e Armazenagem de Materiais – IMAM, 1984.
- MOURA, JÚNIOR, A. N.  
<http://www.eps.ufsc.br/disserta96/armando/index/index.htm#fig>. Acesso em 20/10/2005.
- MUTHER, RICHARD. “Planejamento do Arranjo físico: Sistema SLP”. Editora Edgard Blucher Ltda. São Paulo, 1978.
- RODRIGUES, SÉRGIO TOSI E FLÁVIO ISMAEL DA SILVA OLIVEIRA – “Críticas Gibsonianas À Perspectiva Representacionista da Percepção Visual”. Bauru – SP, 2005.
- ZATTAR, IZABEL CRISTINA – “Análise da Aplicação dos Sistemas Baseados No Conceito de Capacidade Finita Nos Diversos Níveis da Administração da Manufatura Através de Estudo de Caso”. Dissertação Submetida À Universidade de Santa Catarina Para A Obtenção do Grau de Mestre Em Engenharia Mecânica. Santa Catarina – SC, 2004.  
[http://www.grima.ufsc.br/Resumolzabel\\_g.html](http://www.grima.ufsc.br/Resumolzabel_g.html)  
. Acesso em 10/05/06.
- SZYSZKA, IRENE – “Implantação de Sistema da Qualidade ISO 9000 E Mudanças Organizacionais”. Dissertação de Mestrado Apresentado Ao Programa de Pós-Graduação Em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como Requisito Para A Obtenção do Título de Mestre Em Administração. Porto Alegre – RS, 2001.  
[http://volpi.ea.ufrgs.br/teses\\_e\\_dissertacoes/td/002926.pdf](http://volpi.ea.ufrgs.br/teses_e_dissertacoes/td/002926.pdf). Acesso em 09/05/06.
- WINKIPÉDIA – “A Enciclopédia Livre”. Artigo Escrito Por Adailton – Físico Pela Universidade Federal de Santa Catarina, 1992.  
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Fordismo> Acesso em 06/05/06.

## **ÁUDIO DIGITAL - AMPLIANDO RECURSOS NATURAIS ATRAVÉS DE RECURSOS DIGITAIS**

Autor: João Cristiano Pavan Araújo  
Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro  
Co-orientador: Fabio Lucas Vargas

### **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo apresentar uma das possibilidades que os recursos de áudio digitais podem proporcionar ao músico ou entusiasta na composição e criação sonora musical. Partindo do princípio de que a tecnologia atual está diretamente associada ao desenvolvimento da música e da produção sonora, essa monografia propõe demonstrar que fazendo uso de um violão como uma única fonte sonora, é possível simular e até imitar uma banda (guitarra, contrabaixo e bateria), bastando apenas fazer uso de recursos digitais de edição e processamento de áudio digital em estúdios domésticos ou de pequeno porte. O texto tem o objetivo também de demonstrar como a tecnologia dos computadores aplicada a produção musical é capaz de mudar radicalmente o conceito de composição musical, bastando apenas vislumbrar musicalidade e estar constantemente atualizado junto à evolução da tecnologia digital.

### **ABSTRACT**

This work intends to present one of the possibilities that digital audio recourses can provide to musicians or enthusiasts of musical composition and sound creation. Once the technology is directly associated to music development and sound production, this work intends to demonstrate that through the use of an acoustic guitar as only audio source is possible to simulate and even imitate a band (electric guitar, bass and drums), only by using digital edition recourses and digital audio processing in both home and small studios. This text also intends to demonstrate how computer technology applied to musical production is able to radically change musical composition concept. For that, all that is needed is to enjoy music and be interested in it, besides to keep constantly up to date with digital technology evolution.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, LUCIANO: *Fazendo Música no Computador*. Rio de Janeiro, Campus, 2002.
- ALMEIDA, DENISE (2005). *Home Studio – A aposta na democratização da gravação*. [http://www.homestudio.com.br/Artigos/Capa\\_Back\\_2005.htm](http://www.homestudio.com.br/Artigos/Capa_Back_2005.htm) (27.Mar.2006)
- BAPTISTA, MANUEL A. E., Eng<sup>o</sup> (2003-2004), *Processamento Digital de Sinal*, <http://www.estv.ipv.pt> (14.Abr.2006)
- BARTOLONI, GIÁCOMO (s.d.). *Curso de Violão*. <http://www.correiomusical.com.br/cursoonline.htm> (17.Jun.2006)
- GUEST, IAN: *Arranjo Método Prático*. Tradução de Almir Chediak, Lumiar Editora, 1996.
- HOWARD, JOHN: *Aprendendo a Compor*. Editado por Roy Bennett, Jorge Zahar Editor, 1991.
- IAZZETTA, FERNANDO (2006). *Tutoriais de Áudio e Acústica*. <http://www.eca.usp.br/prof/iazzetta/tutor/index.html> (12.Abr.2006)
- IZECKSOHN, SÉRGIO (2006). *Microfones*. <http://www.homestudio.com.br/Artigos/Art055.htm>. (4.Mai.2006)
- IZECKSOHN, SÉRGIO (2006). *Placas de som para home studios*. <http://www.homestudio.com.br/Artigos/Art093.htm>. (4.Mai.2006)
- IZECKSOHN, SÉRGIO (2006). *Os Home Studios no Fama*. <http://www.homestudio.com.br/Artigos/Art096.htm>. (4.Mai.2006)
- Latência- áudio digital no Windows*. <http://music-center.com.br/latencia.html> (16.Abr.2006)
- LOPES, ADILSON BARBOSA (s.d.), *Sistemas Multimídia*, <http://www.ufrn.br> (14.Abr.2006)
- LOPES, ROBERTO REGOLIN FERREIRA (2005), *Multimídia*, [http://www.dc.ufscar.br/roberto\\_lopes](http://www.dc.ufscar.br/roberto_lopes)
- MOLENDIA, MICHAEL. *Mixologia*. *Revista Guitar Player*, n.34, 1998; Trama Editorial Ltda.
- PSICOSE (filme), de Alfred Hitchcock, 1960.
- RATTON, MIGUEL (2002). *Montando seu Estúdio Digital*. <http://www.musica-center.com.br> (27.Mar.2006)
- RATTON, MIGUEL (2002). *Parte 2: Processamento de efeitos*, [http://www.music-center.com.br/proc\\_aud02.htm](http://www.music-center.com.br/proc_aud02.htm) (16.Abr.2006)
- SERRA, FÁBIO LUIS FERREIRA: *Áudio digital: A Tecnologia aplicada à música e ao tratamento de som*. Rio de Janeiro, Editora Ciência Moderna Ltda., 2002.
- STAR WARS: A NEW HOPE (filme), de George Walton Lucas Junior, 1977.
- Técnicas de arranjo para estúdio e gravações comerciais*. <http://www.nics.unicamp.br/jonatas/aulas/arranjo/aula05/jingle.html#pre-producao> (30.Mar.2006)
- THING, LOWELL: *Dicionário de Tecnologia*. Tradução de Bazán Tecnologia e lingüística e Texto Digital, Futura, São Paulo, 2003.
- ZUBEN, PAULO: *Música e Tecnologia: o som e seus novos instrumentos*. São Paulo, Irmãos Vitale Editores, 2004.

## BIOMETRIA: TECNOLOGIA E APLICAÇÕES

Autor: Leonice Facundo

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### RESUMO

Atualmente, instituições, empresas e indivíduos buscam e preocupam-se com a segurança. Isso ocorre pela necessidade em descobrir a identidade de alguém, ou seja, confirmar quem o indivíduo diz ser. Dessa forma, evitaria-se as fraudes nas informações, os temerosos terroristas, suspeitos e procurados e os acessos indevidos. Esta dissertação tem por objetivo apresentar a tecnologia biométrica definindo conceitos, particularidades, funcionalidades, exemplos de aplicações e questionando a segurança oferecida. A Biometria surge para amenizar o problema com autenticação do indivíduo através de qualquer característica que o distingua dos demais. O reconhecimento será baseado em tecnologias (meios automáticos) a partir da característica física e/ou comportamental apresentada que estarão sempre disponíveis e são intransferíveis. Os sistemas biométricos citados nesse trabalho são os mais comuns (impressões digitais, facial, retina, voz, íris, assinatura manuscrita, dinâmica de digitação e geometria da mão) embora existam outros em pesquisas e desenvolvimento (DNA e odores do corpo).

### ABSTRACT

Now, institutions, companies and individuals look for and they worry about the safety. That happens for the need in discovering the identity of somebody, that is to say, to confirm who the individual says to be. In that way, it would be avoided you swindle them in the information, the fearful terrorists, suspects and sought and the improper accesses. This dissertation has for objective to present the technology biometric defining concepts, particularities, functionalities, examples of applications and questioning the offered safety. Biometric appears to live up the problem with the individual's authentic through any characteristic that the distinguish of the others. The recognition will be based on technologies (automatic means) starting from the characteristic physical and/or presented behave that will always be available and they are untransferable. The systems biometrics mentioned in that work is the most common (fingerprints, grimace, retina, voice, iris, signature, fingering dynamics and geometry of the hand) although others exist in researches and development (DNA and scents of the body).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALECRIM, Emerson. (2005). Introdução á Biometria. Disponível em: <http://www.infowester.com/biometria.php>. > Acessado em 29/01/06.
- ANDERSON; ADRIANO e MARCELO. Biometria. Disponível em: [www.fieo.br/v1/central\\_aluno/revista/rev2001/biometria.htm](http://www.fieo.br/v1/central_aluno/revista/rev2001/biometria.htm)>. Acessado em 10/05/06.
- ARAGAKI, Bruno. (2005). Veja como a biometria eletrônica pode ser utilizada. Disponível em: <http://tecnologia.uol.com.br/especiais/ulnnot/2005/07/21/ult2888u71.jhtm>> Acessado em 03/12/05.
- ARAGAKI, Bruno. (2005). Veja como funciona o sistema biométrico do Detran-SP. Disponível em: <http://tecnologia.uol.com.br/especiais/ulnnot/2005/07/21/ult2888u73.jhtm>>. Acessado em: 03/12/05.
- ARAÚJO, Livia Cristina Freire. Uma Metodologia para Autenticação Pessoal baseada em Dinâmica da Digitação. Campinas, 2004. 138p. Tese (Mestrado)- Faculdade de Engenharia Elétrica e de Computação, UNICAMP. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?view=utls000313877>>. Acessado em 27/11/2005.
- AURÉLIO, Marcos. (2005). Como funciona a Biometria. Disponível em: [http://www.malima.com.br/article\\_read.asp?id=117](http://www.malima.com.br/article_read.asp?id=117)>. Acessado em 21/10/05.
- BIOMETRIA. Disponível em: <http://www.politec.com.br/Internet/portfolio/tecnologias/biometria>>. Acessado em 06/09/05.
- BOREKI, Guilherme. Sistemas de Controle de Acesso por Ibutton com Verificação Biométrica da Geometria da Mão. Curitiba, 2003. 136p. Monografia. Centro Universitário Positivo Núcleo de Ciências Exatas e Tecnológicas Curso de Engenharia da Computação. Disponível em: [www.boreki.eng.br/academic/pfinal/doc/monograf.pdf](http://www.boreki.eng.br/academic/pfinal/doc/monograf.pdf)>. Acessado em 26/03/2006.
- BRASILIANO, Antônio Celso Ribeiro. Sistemas Biométricos de Controle de Acesso. Disponível em: [http://www.brasiliano.com.br/artigo\\_499\\_print.htm](http://www.brasiliano.com.br/artigo_499_print.htm)>. Acessado em 26/11/05.
- CEZAR, Genilson. (2003). Hora da Prova Biológica. Disponível em: <http://www.cbeji.com.br/br/novidades/artigos/main.asp?id=1647>>. Acessado em: 12/05/06.
- CEZAR, Genilson. (2006). Bancos aumentam investimentos em segurança, diz presidente da Febraban. Disponível em: [http://idgnow.uol.com.br/mercado/2006/06/21/idgnoticia.2006-06-21.9438834787/IDGNoticia\\_view](http://idgnow.uol.com.br/mercado/2006/06/21/idgnoticia.2006-06-21.9438834787/IDGNoticia_view)>. Acessado em 25/06/06.
- CONSTANTINE, Alexandre . (2003). A Era da voz. Disponível em: [www.modulo.com.br/index.jsp?page=3&catid=2&objid=351&pagecounter=0&idiom=0](http://www.modulo.com.br/index.jsp?page=3&catid=2&objid=351&pagecounter=0&idiom=0)>. Acessado em: 13/05/2006.
- COSTA, Sílvia Maria Farani. Classificação e Verificação de Impressões Digitais. São Paulo, 2001. 123p. Dissertação (Mestrado)- Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Disponível em: [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3140/tde-18032002-102113/publico/dissertacao\\_Silvia.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3140/tde-18032002-102113/publico/dissertacao_Silvia.pdf)>. Acessado em 30/09/05.
- DAHAB, Ricardo. Métodos de Autenticação Biométricos. Disponível em: <http://www.gisconsult.com.br/v2005/Biometria.asp?Pag=Métodos>>. Acessado em: 30/10/05.
- DANTAS, George Felipe de Lima. Sistemas biométricos de Identificação pela Imagem Facial. Disponível em: <http://www.peritocriminal.com.br/biometria.htm>>. Acessado em 16/10/05.
- DIÓRIO, F.J.. (2005). Barrados no Baile: idéia deu certo em boate. Disponível em: [http://www.link.estadao.com.br/index.cfm?id\\_conteudo=2346](http://www.link.estadao.com.br/index.cfm?id_conteudo=2346)> .Acessado em 24/04/06.
- DUARTE, Fábio. (2003). Biometria. Disponível em: <http://www.logicengenharia.com.br/mcamara/ALUNOS/segura.html>>. Acessado em 26/02/06.

## **BUSINESS INTELLIGENCE - FERRAMENTA DE APOIO A TOMADA DE DECISÕES APLICADA AO SETOR CALÇADISTA**

Autor: Cristian Henrique Micocci

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

### **RESUMO**

Em um mercado globalizado, onde tempo é dinheiro, precisa-se dispor do máximo de informações possíveis para agilizar o processo decisório e garantir o sucesso das operações. Através da ferramenta de apoio de tomada de decisão BI (*Business Intelligence*), espera-se alcançar um melhor gerenciamento, definir estratégias e rumos a serem seguidos em busca de novas oportunidades. Para que isso seja possível, este projeto visa detalhar as etapas de implantação de um sistema de BI, desde de seu planejamento até sua implantação, ressaltando os passos mais críticos e os que necessitam da intervenção dos usuários, além de explicar os procedimentos e as ferramentas mais utilizadas para edificar um projeto de BI. Portanto, esta monografia tem como objetivo, trilhar os caminhos que levarão os empresários a conquistar novos mercados e atingir suas metas de faturamento.

### **ABSTRACT**

In a globalize market, where time is money, we need to arrange the maximum information's possible to agility the decision process, and guarantee the success in our operations. Through the tool of support of decision making BI (*Business Intelligence*), we're looking forward to reach the best management, to define strategies and the directions to be followed to search new opportunities. To make this possible, the project purposes to detail the stages of the implementation of one BI system, since the planning until the implementation, highlighting all the more critical steps and ones that needs the intervention of the users, beyond to explain the procedures and the more useful tools to edify one BI project. So, this monograph has the target to thrash all the way that took all the businessman, to get new markets and reach the invoicing aims.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barbieri, C. BI – Business Intelligence - Modelagem & Tecnologia, primeira edição.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/ERP> - Acessado dia 25/03/2006.

Babieri, Carlos. A conexão que faltava. In: Computer World, 326, 2000

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Business\\_Intelligence](http://pt.wikipedia.org/wiki/Business_Intelligence) - Acessado dia 03/04/2006.

Business Information Warehouse. Disponível em <http://www.businesobject.com.br> acessado dia 29/03/2006.

Jornal Folha de São Paulo. Disponível em <http://www.folhaonline.com.br> , acessado dia 23/01/2006.

IBM. Disponível em [http://www.ibm.com/br/businesscenter/solutions/industry\\_distribution\\_p.phtml](http://www.ibm.com/br/businesscenter/solutions/industry_distribution_p.phtml) acessado dia 18/03/2006.

Jornal O Estadão. Disponível em <http://www.estadao.com.br> acessado dia 22/02/2006.

<http://www.businessintelligence.ittoolbox.com> - Acessado dia 15/02/2006.

Microsoft. Disponível em <http://www.microsoft.com/sql/solutions/bi/default.msp> acessado dia 8/04/2006.

<http://www.br-business.com.br> - Acesso dia 21/03/2006

SERRA, Laércio. A essência do Business Intelligence. 1ª Edição, São Paulo: Editora Berkely Brasil, 2002

<http://www.dwbrasil.com.br> - Acesso dia 05/05/2006

PUC – Rio de Janeiro. Disponível em <http://www.cce.puc-rio.br/informatica/dataminingcentro.htm> acessado dia 11/03/2006.

<http://www.datawarehouse.inf.br/> acessado dia 12/02/2006.

[http://www.sia.com.br/olap\\_geral.htm](http://www.sia.com.br/olap_geral.htm) acessado dia 13/02/2006.

## EXPORTAÇÃO DE ÓLEO DE AMENDOIM – A UTILIZAÇÃO DO SISCOMEX E OUTROS RECURSOS COMPUTACIONAIS

Autor: Marcel Legnaro Pegorin

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### RESUMO

O presente trabalho apresenta a exportação de óleo de amendoim utilizando o sistema Siscomex de Exportação. Estão contidas nesse trabalho, informações sobre a origem, cultura e espécies do amendoim. Também falamos sobre o óleo de amendoim seu processo de extração, características peculiares e aplicabilidade deste, mercados produtores e consumidores. Outro ponto abordado no trabalho é a exportação e seus aspectos financeiros, impostos, documentais, processos que são apresentados, desde a proposta comercial de exportação até o desembarço aduaneiro. Por fim, é feita a abordagem do sistema Siscomex, iniciando com o cadastramento da empresa exportadora no Registro de Exportador e Importador REI, procedimento realizado pela Secretaria da Receita Federal Secex no Departamento de Operações de Comércio Exterior Decex, passando pelos órgãos gestores e anuentes, e finalizando com o Registro de Exportação RE e Declaração de Exportação DDE. Os textos estão embasados nas pesquisas realizadas em *sites* e livros especializados no assunto bem como na prática operacional do sistema.

### ABSTRACT

This paper has like objective to show the peanut's oil exportation using Siscomex of Exportation System. Are contained in this work information's about peanut's origin, culture and species. Also talk about peanut's oil, your extraction process, peculiar feature and your application, producers and consumers market. Another point approached in this work is the exportation and yours financial aspects, tax's, documents, process who are showed from the commercial exportation proposal to the customs liveliness. Finally, the approach of Siscomex system is made starting with the registration of exportation enterprise on Exporter an Importer Register (REI), procedure achieved by general office of Inland Revenue on Operations of Exterior Business Department (Decex), passing by managers and supervisor organs, and ending with the Exportation Register (RE) and Exportation's Declaration (DDE). The bibliography is based in researches achieved on sites and special books on the subject as well on the operation's practice of system.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRACEX. Associação Brasileira de Comércio Exterior. Disponível em <<http://www.abracex.com.br>>. Acessado em 10/04/2006.
- AGROBYTE. Agricultura. Disponível em <<http://www.agrobyte.com.br/amendoim.htm>>. Acessado em 22/04/06.
- CAMPESTRE. Óleo de Amendoim. Disponível em <<http://www.campestre.com.br/oleo-de-amendoim.shtml>>. Acessado em 06/04/2006.
- CASTRO, J. A. Exportação: Aspectos Práticos e Operacionais. 6. ed. São Paulo: Lex Editora, 2005.
- DESENVOLVIMENTO. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Disponível em <<http://www.desenvolvimento.gov.br>>. Acessado em 05/03/2006.
- ECIRTEC. Sistemas para Extração e Refino de Óleos Vegetais. Disponível em <<http://www.ecirtec.com.br>>. Acessado em 25/03/06.
- <[http://www.exportnews.com.br/inftec/301099\\_07.htm](http://www.exportnews.com.br/inftec/301099_07.htm)>. Acessado em 02/05/2006.
- FIRST. ISO TANK. Disponível <<http://www.firstsite.com.au/sites/5444/images/iso.jpg>>. Acessado em 16/03/06.
- LOPES, J. M. C. SISCOMEX exportação. 2. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2004.
- NETCOMEX. Exportação . Disponível em <<http://www.netcomex.com.br>>. Acessado em 07/04/2006.
- RECEITA FEDERAL. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>. Acessado em 15/02/2006.
- SERPRO. Serviço Federal de Processamento de Dados. Disponível em <<http://www.serpro.gov.br>>. Acessado em 01/03/2006.
- SIGHA. Sistema Integrado de Gestão Empresarial. Disponível em <<http://www.sigha.com.br>>. Acessado em 28/02/06.

## **GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO AO BANCO DE TALENTOS E OPORTUNIDADES: A ESTRATÉGIA DO BANCO DO BRASIL**

Autor: Jair Daniel Filho

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Rosa Maria Padroni

### **RESUMO**

A evolução das características e necessidades dos diferentes usuários de informação em empresas vem determinando ao longo do tempo, o reconhecimento da importância estratégica da administração do conhecimento e do capital intelectual das empresas como a mais recente fase de evolução na gestão. A importância do mapeamento de todo conhecimento que está na empresa e que a faz ser um diferencial no mercado precisa ser mapeado, codificado e mensurado, a fim de proporcionar uma eficiente gestão do real valor dessas organizações, baseado em um capital intangível: o conhecimento. Este trabalho apresenta uma perspectiva de gestão do conhecimento baseado em competências e ilustra o assunto com o sistema TAO – Talentos e Oportunidades, sistema informatizado criado por técnicos do Banco do Brasil S/A como instrumento auxiliar dos processos de recrutamento, seleção e comissionamento na empresa.

### **ABSTRACT**

The evolution of the characteristics and the different users' needs of information in companies has determined the recognition of the strategic importance of the knowledge administration and the capital intellectual of the companies as the most recent evolution phase in the administration. The importance of the identification of all knowledge in the company which makes it a point of reference in the market need to be codified and valued in order to provide an efficient administration of the Real value of those organizations: the knowledge. This research presents a perspective of administration of the knowledge based on competences and it illustrates the subject with the system TAO - Talents and Opportunities, computerized system created by technicians of Banco do Brasil S/A as an auxiliary instrument of the recruitment processes, selection and promotion in the company.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRANDÃO, Hugo Pena. Gestão Baseada nas competências. In Gestão Baseada nas competências: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária. Dissertação (Mestrado em Administração), Capítulo III (p. 21-45), Universidade de Brasília – UnB, 1999.
- CARBONE, Pedro P. Apostilas da disciplina “Gestão do Conhecimento e do Capital Intelectual” - MBA em Administração de Recursos Humanos, FGV – 2002.
- DAVENPORT, Thomas H. & PRUSAK, Laurence. Conhecimento Empresarial: Como as Organizações gerenciam o seu capital Intelectual – Métodos e Aplicações Práticas. 5ª Edição. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DRUCKER, Peter F. Uma era de Descontinuidade. Rio de Janeiro: Zahar, 1970.
- DRUCKER, Peter F. Administrando em Tempos de Grandes Mudanças. São Paulo: Pioneira, 1995.
- DAVENPORT, Thomas O. Capital Humano: O que é e por que as pessoas investem nele. São Paulo: Nobel, 1999.
- EDVINSSON, Leif & MALONE, Michael S. Capital Intelectual: descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos. São Paulo: Makron Books, 1997.
- LIC - Livro de Instruções Codificadas do Banco do Brasil.
- LIMONGI-FRANÇA e outros. Aprendizagem e gestão do conhecimento. As pessoas na organização. São Paulo: Editora Gente, 2002, cap. 133-182.
- NONAKA, Ikujiro & TAKEUCHI, Hirotaka. Criação do Conhecimento na Empresa: Como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 10ª Edição. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- ROMANI, Claudia & BORSZCZ, Iraci, Banco de Talentos: Ferramenta para mapear o conhecimento as Organizações. [www.cse.ufsc.br/~cad/artigos/6.02.htm](http://www.cse.ufsc.br/~cad/artigos/6.02.htm): encontrado no site em junho de 2004
- STEWART, Thomas A. Capital Intelectual: A nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- SVEIBY, Karl Erik. A Nova Riqueza Organizacional: Administrando & Medindo Ativos. São Paulo: Editora Senac, 1997.
- TOFFLER, Alvin. PowerShift. Rio de Janeiro: Record, 1990.
- ZARIFIAN, Philippe. Modelo da Competência.

## **GESTÃO DO CONTROLE DE QUALIDADE DO PRODUTO EM EMPRESAS SUCROALCOOLEIRAS – UM ESTUDO DE CASO**

Autor: Carlos Alberto Sarkis

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dra. Isabel Cristina Buttignon

### **RESUMO**

No presente trabalho foram utilizados dados bibliográficos para estabelecer embasamento histórico sobre qualidade do produto. O trabalho apresenta um estudo de caso enfocando a implantação e implementação de um programa de gestão de qualidade em uma empresa sucroalcooleira de porte médio, objetivando mostrar que apesar da empresa não manter contato direto com os clientes finais, ela deve manter um alto índice de qualidade do produto. Para tanto foram empregados relatórios existentes na empresa, entrevistas "in loco" e avaliações da cooperativa, no caso Copersucar.

### **ABSTRACT**

In the present work they had been used some existent bibliography to establish basement about product quality. This work presents a case of implantation and implementation of a quality management program in a medium sucroalcooleira company, whit the objective of show the effective necessity of a quality management program include the cases what the final clients doesn't have direct contact whit the company. For the realization of this work they did interviews "in loco" with the employees, used existents forms and evaluation of the cooperative, Copersucar in the case.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALGARTE, Waldir, QUINTANILHA, Delma. **A história da Qualidade e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade**. Brasília: INMETRO, 2000.
- CALEGARE, Álvaro J. de A. **Técnicas de garantia de qualidade**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1.985.
- CROSBY, Phillip B., **Qualidade é investimento**. 6.<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1.994
- CSILLAG, João Mario, **Análise do valor: metodologia do valor**. 3.ª ed. São Paulo: Atlas, 1.991.
- DEMING, W. Edwards, **Out of Crisis**. Boston, MIT Press, 1986.
- FEIGENBAUM, Armand V., **Controle da qualidade total. Gestões e sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1.994 v.1.
- FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO GERENCIAL, **Glossário**. Disponível em <<http://www.fdg.org.br/subinfo/glossario/glossario.asp?c>> . Acesso em 25/03/2006.
- filosofia da qualidade**. São Paulo: Markron Books, 1.991, v. 1.
- FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO GERENCIAL, **Glossário Black Belts**. Disponível em <<http://www.fdg.org.br/blackbelts/glossario/glossario.asp?c>> . Acesso em 25/03/2006.
- GARAVANTES, Geraldo R. et. al., **Administração e qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo: Makron Books, 1.997.
- GARVIN, David. **Gerenciando a qualidade: a versão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1.992.
- ISHIKAWA, Kaoru. **CCQ Koryo: princípios gerais do CCQ**. Tradução de Márcio Nishimura, 1985.
- MARTINS, Eliseu, **Contabilidade de custos: conceito, sistemas e implementação**. São Paulo: Atlas, 1.993.
- MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos através de desenvolvimento das pessoas**. São Paulo, 1.992.
- LEONE, George S. G. **Curso de contabilidade de custos**. São Paulo: Atlas, 1.997.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA APLICADA À EMPRESA FAMILIAR – METODOLOGIA E FERRAMENTAS DE CONTROLE

Autor: Flávio Pinheiro da Silva

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### RESUMO

O número de empresas familiares é bastante significativo em diversos países, inclusive no Brasil. Essas empresas têm aderido às práticas de governança corporativa, processo que traz tópicos para melhores relacionamentos entre diretoria e demais sócios e/ou acionista, além do auxílio em processos desenvolvidos por tais empresas, proporcionando, entre outros benefícios, a transparência nos negócios. No ambiente de empresa familiar, a governança aborda ainda outros pontos, tais como conflitos interpessoais e sucessão. Para que a governança tenha bom desempenho, existem no mercado diversas opções de ferramentas para seu controle, entre elas os ERPs – Enterprise Resource Planning, os Sistemas Especialistas e os Sistemas de Apoio à Decisão, cada qual com suas vantagens e desvantagens, devendo-se decidir, após detalhada fase de análise, pela opção que mais se enquadre no perfil da empresa. Após essa verificação, deve-se proceder a implantação da ferramenta escolhida, utilizando-se para isso de metodologias que possam envolver os usuários desde seu início, proporcionando mais confiabilidade à aplicação do referido *software*.

### ABSTRACT

The number of familiar companies is very significant in several countries, inclusive in Brazil. These companies have adhered to corporative administration practices, process which presents topics to improve the relationship between direction and partners and/or shareholder, besides of support in developed processes by these companies, providing among other benefits the transparency in the businesses. In the environment of familiar company, the administration approaches other topics such as interpersonal and succession conflicts. In order that administration has a good working, there are many options of tools in market for its control, among them: ERPs – Enterprise Resource Planning, the Expert Systems and the Decision Support Systems, each with their advantage and disadvantage; therefore, apply oneself to decide after a detailed analysis phase the option which itself frames in the company's profile. Afterward this examination, apply oneself to proceed to the establishment of chosen tool, using; thus, methodologies which can involve the users since its beginning, providing more reliability to the application of software referred.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BORNHOLDT, Werner. **Governança Corporativa na Empresa Familiar: Implementação e Prática**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA, IBGC. Disponível em <<http://www.ibgc.org.br>>. Acessado em 29/03/2006.
- LONGENECKER, Justin G.; MOORE, Carlos W.; WILLIAM, Petty J. **Administração de Pequenas Empresas**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- MENDES, Raquel D. **Inteligência Artificial: Sistemas Especialistas no Gerenciamento da Informação**. *Ci. Inf.*, Jan./Abr. 1997, vol.26, no.1. ISSN 0100-1965.
- PACHECO, Ricardo F.; SANTORO, M.C. **A adoção de modelos de scheduling no Brasil: deficiências do processo de escolha**. *Gest. Prod.*, Ago. 2001, vol.8, no.2, p.128-138. ISSN 0104-530X.
- REZENDE, Denis 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.
- SAP BRASIL. **mySAP ERP**. Disponível em <<http://www.sap.com/brazil>>. Acessado em 07/03/2006.
- SOFTDATA. **O que é um ERP?** Disponível em <<http://www.softdata.com.br/erp>>. Acessado em 22/04/2006.

## INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA BANCO SANTANDER BANESPA

Autor: João Ricardo Saggiaro Molan  
Orientador: Prof. Robson Moreira

### RESUMO

A Monografia aqui apresentada tem como objetivo demonstrar o projeto de Integração Tecnológica do Banco Santander Banespa como um todo. Nesta poderá se visualizar o planejamento do projeto desde seu início. A grandiosidade desta Integração, estará resumida neste Trabalho, que contém as etapas percorridas, os desafios encontrados, os objetivos traçados e principalmente um grandioso planejamento do gerenciamento e de seu desenvolvimento. O objetivo da Integração Tecnológica pode ser resumido na uniformização dos sistemas de informática. Mas o projeto como um todo, é bem mais abrangente, e esta inserido num contexto de estratégias para ganhar excelência de performance num ramo de atividade altamente competitivo.

### ABSTRACT

The present has as a goal to show the project of technological interact as a whole. Here we are able to view the project planning since its beginning. The richness of this integration is summarized in this book, which contains the followed steps, the challenges found, the setting of goals and principally the grandiose managing planning and its development. The goal of the technological integration can be summarized by equalizing the data system. But the project as a whole, is even greater and is inserted in a context of strategies in order to gain excellence of performance in a highly competitive activity segment.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**SANTANDER BANESPA – CONEXÃO** (2005)

janeiro á dezembro  
Revista de Publicação interna

**SANTANDER BANESPA – CONEXÃO** (2006)

janeiro á abril. Revista de Publicação interna

**SANTANDER BANESPA – CONEXÃO** (2006)

edição especial de janeiro  
Revista de Publicação interna

**SANTANDER BANESPA - BOLETIM  
INFORMATIVO - SAIBA**

Publicação On Line – periodicidade quinzenal;  
desde Janeiro 2005 ate abril 2006.

**Mañas , Antonio Vico** , 2004 ,-5ª Edição –  
Editora Érica Ltda – Tatuapé / SP ,  
Administração de Sistemas de Informações.

**O’Brien, James A.** , 2004 , 2ª Edição –  
Editora Saraiva – São Paulo/SP, Sistemas de  
Informação e as decisões gerenciais na era da  
Internet.

**Stair e Reynolds** , 2002 4ª Edição – LTC  
Livros Técnicos e científicos S.A. / RJ ,  
Princípios de Sistemas de Informação.

## O TECNÓLOGO DE INFORMÁTICA AUTÔNOMO PERANTE A PREVIDÊNCIA SOCIAL

Autor: Alexandre Morcelli Oliveira

Orientador: Prof. Bel. Adão Marcos de Abreu

### RESUMO

Esse trabalho visa conscientizar o Tecnólogo em Informática autônomo, a contribuir para a Previdência Social além de tirar dúvidas freqüente do trabalhador, uma vez que, a capacidade laborativa e intempéries do cotidiano fazem parte de sua rotina. Baseado em artigos da Lei e dúvidas dos segurados em uma agência da Previdência Social, esta obra apresenta a reunião de definições básicas referente à profissão e ingresso do Tecnólogo Na Seguridade Social. Histórico da Previdência Social, estrutura administrativa, tipos de segurados, benefícios e valores de contribuições estão presente nesse trabalho. A profissão de Tecnólogo e suas reivindicações também podem ser encontradas no decorrer de sua leitura. Que esse trabalho direcione o Tecnólogo a pensar no futuro e bem estar de sua família e faça com que ele consiga compreender o âmbito social do INSS.

### ABSTRACT

The objective from this whitepaper is to acquire knowledge the Information Technology Professionals self-employed to contribute to Social Security and to take frequently questions from worker, once that, the performance capacity and everyday anomalies make a part from your routine. Based on Law articles and insured behavior in one agency from Social Security, this work presents the basic definitios about the career and access from Information Technology Professionals in the Social Security. Social Security historic, administrative structure, insured types, advantages and contribution values are presents in this work. The Technology career and your claims may be found to elapse from your reading. Which this work directs the Information Technology Professionals to think about the future and well-being from your family, as well as understand the social scope from Social Security National Istitute.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [www.previdenciasocial.gov.br](http://www.previdenciasocial.gov.br)
- [www.bauru.sp.gov.br](http://www.bauru.sp.gov.br)
- <http://www.mtecbo.gov.br>
- <http://portal.mec.gov.br>
- <http://www.redebrasil.inf.br>
- <http://www.vemconcursos.com>
- [http://www.inss.gov.br/pg\\_secundarias/contribucioes\\_02.asp](http://www.inss.gov.br/pg_secundarias/contribucioes_02.asp)
- <http://www.tecnologo.org.br/aplicacao/site/html/index.html>
- [http://www.inss.gov.br/pg\\_secundarias/paginas\\_perfis/perfil\\_comPrevidencia\\_09\\_09.asp](http://www.inss.gov.br/pg_secundarias/paginas_perfis/perfil_comPrevidencia_09_09.asp)
- Lei 8.212/91 e alterações posteriores;
- Lei 8.213/91 e alterações posteriores;
- Instrução Normativa 118 e alteração posteriores;
- Decreto 3048/1999 e alterações posteriores;
- MARTINS, Sérgio Pinto.** Comentários à CLT. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- OLIVEIRA, Aristeu.** Consolidação da Legislação Previdenciária. Atlas,

## O USO DO COMPUTADOR PARA MOTIVAÇÃO DE CRIANÇAS EM PROCESSO DE ALFABETIZAÇÃO

Autor: Ricardo Alexandre Agostinho

Orientador: Prof<sup>a</sup>. M.Sc. Maria Aline L. S. Thobias

### RESUMO

Esta pesquisa pretende mostrar a importância da estimulação das crianças em processo de alfabetização, “aprendendo a aprender”, incluindo o trabalho de professores e aspectos educacionais. A motivação de uma criança é o ponto principal para evitar o desinteresse pelos estudos e o fracasso escolar. Os recursos computacionais como ferramenta no processo ensino-aprendizagem que tornam as aulas mais dinâmicas e divertidas, usando-se internet, jogos de computador, editor de texto, tabelas eletrônicas, editores de gráficos, etc. ajudando as crianças e professores a transformar a rotina escolar em uma atividade prazerosa. É necessário um compromisso da escola, reciclagem de professores, aulas bem planejadas a fim de se captar a atenção do aluno, a disciplina e a interdisciplinaridade entre os conteúdos programáticos na educação formal na escola. Estariam as escolas públicas prontas para enfrentar tais desafios?

### ABSTRACT

This research paper aims to show the importance of children's reading and writing stimulation on the “learning to learn” process, including the teacher's work and the educational aspects. The use of computer-aided resources as a tool on teaching and learning process make the classes more dynamic and funny, using the internet, computer games, text editors, electronic flowcharts, drawing editors, etc., helping children and teachers to make the school routine on a pleasuring activity. It is necessary the school engagement, teacher's recycling, well-planned classes in order to reach the student's attention, the order and the interdisciplinarity and transdisciplinarity among the programming contents at formal school education. Shall the public schools be ready to face such challenges?

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, L. R. G.; SILVA, J. B. (Orgs.). **Educação e cibercultura**. Salvador: Edufba, 2001.
- BUSQUETS, Maria Dolors, et al. **Temas Transversais em Educação: bases para uma formação integral**. 6 ed. São Paulo: Ática, 2000.
- D'AMBROSIO, Ubiratan. **Da realidade à ação: reflexões sobre Educação e Matemática**. São Paulo: Summus, 1986.
- GILDER, George. **Vida após a televisão: vencendo na revolução digital**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1996.
- <http://www.ciencia.org.br>, acesso em 15/11/05.
- <http://www.iis.com.br>, acesso em 15/11/05.
- <http://www.unesp.br>, acesso em 15/11/05.
- <http://www.unicamp.br>, acesso em 15/11/05.
- LOPES, Antonia Osima, et al. **Repensando a didática**. 15. ed. Campinas: Papirus, 1991.
- MAGALHÃES, José. **Roteiro prático da Internet**. Quetzal Editores, 1995.
- MOYSÉS, Lúcia. **Aplicações de Vygotsky à Educação Matemática**. 2. ed. Campinas: Papirus, 2000.
- PELOSO, Angelo (Org.). **Informática e afetividade: a revolução tecnológica condicionará nossos sentimentos?** Trad. Nelson Souza Canabarro. Bauru: Edusc, 1998.
- PILETTI, Claudino. **Filosofia da Educação**. 9. ed. São Paulo: Ática, 1997.
- SAWAYA, Marcia Regina. **Dicionário de Informática & Internet: Inglês/Português**. São Paulo: Nobel, 1999.
- SCHLIEMANN, Analúcia Dias; CARRAHER, David Willian; CARRAHER, Terezinha Nunes. **Na vida dez, na escola zero**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- SCHNEIDER, Paula Virginia. **Usos de computador na escola por um grupo de estudantes da 8ª série de uma escola particular na cidade de São Paulo**. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Monografia, 2001.
- TIBA, Içami. **Disciplina: limite na medida certa**. 38. ed. São Paulo: Editora Gente, 1998.
- VASCONCELLOS, Celso dos Santos. **Planejamento**. 5. ed. São Paulo: Libertad, 1999.
- WEISS, Alba Maria Lemme; CRUZ, Mara Lúcia R. M. da. **Informática e os problemas escolares de aprendizagem**. Rio de Janeiro: DP&A, 1998.

## **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL ATRAVÉS DA FERRAMENTA ORKUT, FORMANDO UMA BASE DE CONHECIMENTO E MARKETING PESSOAL**

Autor: Telis Fernando Vieira

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Rosa Maria Padroni

### **RESUMO**

Este estudo realizou-se devido à crescente importância da utilização da ferramenta Orkut como meio de relacionamento interpessoal e marketing pessoal. Nessa perspectiva, o estudo teve como objetivo evidenciar como os alunos, ex-alunos e profissionais de informática da Fatec-Jahu utilizam a ferramenta Orkut para marketing pessoal e relacionamento entre os colegas para troca de informações e conhecimento. A utilização da ferramenta Orkut nos dias atuais, mostra como ela é utilizada entre os usuários para relacionamento e como o marketing pessoal é utilizado no perfil de cada usuário, identificando as vantagens e desvantagens que a ferramenta proporciona aos seus usuários. A coleta de dados quantitativos foi realizada junto a alunos, ex-alunos e profissionais de informática da Fatec-Jahu, entre abril de 2006 e maio de 2006. Percebeu-se com os resultados que a ferramenta Orkut está se tornando um instrumental indispensável no relacionamento interpessoal pela Internet e que a maioria dos sujeitos questionados vêm dela se apropriando. Além disso, constatou-se bom nível de conhecimento dos pesquisados em relação ao tema.

### **ABSTRACT**

This research has been done due to the increasing importance of the use of the Orkut tool as a means of interpersonal relationship and personal marketing. In this perspective, the study aims to evidence as the students, former-students and computer science professionals from the research shows good knowledge upon Fatec-Jahu use the Orkut tool for personal marketing and relationship among the in colleagues exchange information and knowledge. The use of the Orkut tool in the current days, shows how the users relationship and, as personal marketing tool is, how it used in the profile of each user, showing advantages and disadvantages that the tool provides to its users. The collection of quantitative data was carried by students, former-students and computer science professionals at Fatec-Jahu, from April 2006 to May, 2006. It is noticed that the show the Orkut tool has become an indispensable instrument in the interpersonal relationship for the Internet and that most of the interviewed users. Moreover, good level of knowledge of the searched ones in relation to the subject was evidenced.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Artigo A histeria do Orkut por Marina  
<http://www.geocities.com/obotekim/net29.html>  
 Acessado em 05/05/06
- Artigo A nova mania da Internet que permite fazer novas amizades, manter as já existentes, e localizar amigos há muito desaparecidos Autor:Doom  
<http://tecnologia.cidadeinternet.com.br/article.asp?936~251594~3> Publicado em 1/5/2005
- ARTIGO A revolução nos relacionamentos site [www.emarket.ppg.br](http://www.emarket.ppg.br) - Projeto de Lei nº, de 2003 (Sra. Iara Bernardi) acessado em 27/11/2005
- Artigo Brasileiros no Orkut: “tamo invadino geral” autor Fabio Fernandes  
[http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/Bra\\_sileiros\\_no\\_Orkut\\_\\_\\_tamo\\_invadino\\_geral\\_/id/2152](http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/Bra_sileiros_no_Orkut___tamo_invadino_geral_/id/2152) acessado em 5/5/06
- Artigo Experiência na Web prova que o mundo é pequeno. autor desconhecido Fonte: Terra Informática  
<http://www.milenio.com.br/milenio/noticias/ntc.asp?Cod=6399> acessado em 08/08/2003
- Artigo Marketing pessoal, networking e contatos publicado em 09/05/2005  
<http://www.universia.com.br/materia/materia.jsp?materia=4851>
- Artigo O Marketing Pessoal na sua Trajetória Profissional autor Eliane Doin publicado em 08/06/2003 site  
<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/O%20Marketing%20pessoal%20na%20sua%20trajetoria%20profissional.htm>
- Artigo Orkut: a nova onda da Internet publicado por Emerson Alecrim, em 08/08/2004.  
 Site <http://www.infowester.com/col080804.php> acessado em 03/05/06
- Artigo Orkut consegue formar o banco de dados mais completo da Internet publicado por Gabriella Ponte no site:  
<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/18/orkut.htm> acessado em 05/05/06
- Artigo Orkut é a mais nova febre da rede a pegar no Brasil , autor DIEGO ASSIS , da Folha de S.Paulo site [www.folhadesaopaulo.com.br](http://www.folhadesaopaulo.com.br) publicado em 25/05/2004 - 03h50 acessado em 5/5/06
- Artigo Orkut e o Mercado de trabalho  
[http://www.fizo.edu.br/noticias\\_ver.php?noticia\\_id=363](http://www.fizo.edu.br/noticias_ver.php?noticia_id=363) acessado em 5/5/06.
- Artigo ORKUT: Um Ensino na (a)Moral oral de Exu, Publicado por allxsexs às abril 7, 2004 04:24 PM site  
<http://dedodomeio.lexilith.org/textos/000073.html> acessado em 03/05/06
- Artigo Presença dos municípios gaúchos no Orkut autor Luis Roque Klering site:  
[http://www.terra gaucha.com.br/artigo\\_Irk\\_005.htm](http://www.terra gaucha.com.br/artigo_Irk_005.htm) acessado em 05/05/06
- Carreira e Marketing Pessoal da Teoria à Prática 2ª Edição Editora Negócio Alfredo Passos e Eduardo Rienzo Najjar
- CORRÊA, S.C.H. Projetos de Responsabilidade Social: A Nova Fronteira do Marketing na Construção da Imagem Institucional. COPPEAD/ UFRJ. Rio de Janeiro, 1997. Dissertação de Mestrado
- Experiência sobre 6 graus de separação prova que mundo é pequeno publicado 18h05 - 07/08/2003 Autor Maggie Fox  
<http://noticias.uol.com.br/inter/reuters/2003/08/07/ult27u37492.jhtm> acessado em 08/05/06
- FRITZEN, Silvino José. Relações Humanas Interpessoais. 14ª ed. Vozes. Petrópolis. 2002.
- Marketing Pessoal 100 dicas para valorizar sua imagem 4ª Edição Editora Recard Rio de Janeiro São Paulo 20002 Autor Sady Bordin Filho
- Marketing Básico Uma Abordagem Brasileira 4ª Edição Editora Atlas S.A. São Paulo 1997 Marcos Cobra
- Monografia Marketing Pessoal – uma Ferramenta de Apoio para o Sucesso Profissional Faculdade de Tecnologia de Jaú Jaú 2004 Autor Nery Domingos Gomes de Souza

## **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL DO FABRICANTE NO CICLO DE VIDA DAS EMBALAGENS PLÁSTICAS DE PEAD/PELBD: ESTUDO DE CASO**

Autor: Marcela Cristina Pereira

Orientador: Prof. M. Sc. Jozrael Henriques Rezende

### **RESUMO**

Por muito tempo acreditou-se que preservar o meio ambiente era paralisar o progresso. Após vários danos causados a natureza, organizações não governamentais, publicações, e congressos internacionais discutiram o assunto. Com a conscientização global ações foram propostas e colocadas em práticas para diminuir e se possível eliminar o danos nocivos causados pela industrialização. Antes da criação da série de normas ISO 14000, empresas de diversos países já se preocupavam com os impactos ambientais do seu processo de produção e ciclo de vida do seu produto. A ISO padronizou o sistema de gestão ambiental e criou a norma certificadora, assim essas empresas seriam reconhecidas por todos dentro de um padrão internacional. A discussão desse trabalho é o descarte das sacolas plásticas após o uso e a responsabilidade do fabricante nisso. Como

uma das soluções possíveis é proposto a criação de uma linha de produção de pellet (matéria-prima de sacolas plásticas recicladas, sacos de lixo e outros), a qual é discutidos custos de montagem e manutenção, sendo essa linha depende da fábrica que a criou. A quantidade de plástico utilizado para reciclagem iguala-se a quantidade de plástico que a empresa lança no meio ambiente. Porém para total solução é necessário buscar formas alternativas para o descarte ou até mesmo a mudança do material empregado. Mudança que ocorrerá com pesquisa e desenvolvimento de produtos biodegradáveis. Esse trabalho tratará da produção e ciclo de vida de sacolas plásticas virgens, tipo camiseta, focando-se na retirada do plástico do meio ambiente e reaproveitamento dessas aparas.

### **ABSTRACT**

For a long time it has been thought that in order to preserve environment progress should be stopped. After a lot of damage caused to nature, non-governmental organizations, publications and international congresses discussed the subject. As global perception has increased, actions were proposed and put into practice to fell off and, if it is possible, to eliminate harm imposed by industrialization. Before ISO 14000 rules companies from many were already concerned about environmental impacts caused by the production process and the life cycle of their products. The ISO standardized and created a rule. So everyone within an international pattern would recognize these companies. The discussion is about the disposal of plastic bags and the maker's

concern. A solution would be a production line of pellets (raw material of recycled plastic bags, garbage bags and others) in which assembly and maintenance costs are discussed. This line depends on the factory, which has created it. The same quantity of recycled plastic is thrown away. However for effective solution it is necessary to seek alternatives for the disposal and even the change of material. This change will be possible with research and the development of biodegradable products. This study deals with the production and life cycle of T-shirt shaped virgin plastic bags focusing on withdraw of the plastic from environment and the reuse of scraps.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASKEM, Petroquímica Brasileira de Classe Mundial. Site: <http://www.braskem.com>. Data de Acesso: 16/05/2006.
- CARVALHO, A. B. **Gestão Ambiental: Enfoque Estratégico Aplicado ao Desenvolvimento Sustentável**. São Paulo MAKRON Books., 2000.
- CEMPRE, O Compromisso Empresarial para a Reciclagem. Site: <http://www.cempre.org.br>. Data de Acesso: 19/04/2006.
- CONSULADO DA CIDADANIA, Site: <http://www.consulado.org.br/eco2006.htm>. Data de Acesso: 30/03/2006.
- CORPE, Cooperativa de Trabalhadores dos Recicladores de Lixo de Penapólis. Site: <http://www.daep.com.br/corpe.htm>. Data de Acesso: 30/03/2006.
- ISO, International Standards Organization. Site: <http://www.iso.org>. Data de Acesso: 22/02/2006.
- LIMA, A. M. F. **Estudo da Cadeia Produtiva do Polietileno Tereftalo (PET) na Região Metropolitana de Salvador como Subsídio para Análise do Ciclo de Vida**. Salvador, 2001. 94f. Monografia (Especialização em Gerenciamento e Tecnologias Ambientais na Indústria). Universidade Federal da Bahia.
- MOREIRA, M. S. **Estratégia e Implantação do Sistema de Gestão Ambiental (Modelo ISO 14000)**. Belo Horizonte DG, 2001.
- NEGÓCIOS, **Reciclagem de Plástico**. Site: <http://www.reciclaveis.com.br>. Data de Acesso: 17/05/2006.
- PACHECO, E. B. **Análise de Impacto Ambiental devido a Resíduos Poliméricos**. Site: <http://www.plastico.com.br/revista/pm308/poluiacao.htm>. Data de Acesso: 30/03/2006.
- REVISTA DO PLÁSTICO, Site: <http://www.plastico.com.br>. Data de Acesso: 17/05/2006.
- ROLIM, A. M. **A Reciclagem de Resíduos Plásticos Pós-Consumo em Oitos Empresas do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2000. 142f Dissertação (Pós Graduação em Administração de Empresas). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre.
- VALLE, C. E. **Qualidade Ambiental ISO 14000**. São Paulo. SENAC, 2002.
- VALLE, C. E. **Qualidade de Ambiental: Como se Preparar para as Normas ISO 14000**. São Paulo. Pioneira, 2005.
- WEB-RESOL, Site: <http://www.resol.com.br/curiosidades2.asp?id=1420>. Data de Acesso: 30/03/2006.
- WIKIPÉDIA, Enciclopédia. Site: <http://pt.wikipedia.org>. Data de Acesso: 10/04/06.

## **SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COM ÊNFASE NO PROCESSO COUREIRO DO CALÇADO E EFEITOS DO CRÔMIO NO AMBIENTE**

Autor: João Alberto Zago Bevenuto

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dra. Isabel Cristina Buttignon

### **RESUMO**

O presente trabalho abordou alguns tópicos da legislação ambiental e a importância da gestão ambiental com ênfase no processo produtivo, de transformação e destinação do resíduo do couro, abordando a contaminação que poderá ocorrer pelo crômio no ambiente em geral. São citados os cuidados que devem ser tomados durante o processo do couro. Como subsídio para o entendimento do trabalho foi realizado uma revisão bibliográfica sobre gestão ambiental, ISO 14001, processos do couro e toxicologia do crômio.

### **ABSTRACT**

The present work approached some topics of the environmental legislation and the importance of the environmental administration with emphasis in the productive process, of transformation and destination of the residue of the leather, approaching the contamination that will in general be able to happen for the crômio in the atmosphere. They are mentioned the cares that should be taken during the process of the leather. As subsidy for the understanding of the work a bibliographical revision was accomplished on environmental administration, ISO 14001, processes of the leather and toxicology of the crômio.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BEVENUTO, João A. Z., Relatório Final de Estágio – Curso de Tecnologia em Informática, Fatec Jahu, Junho/2005.
- BRITO, D. Toxicologia humana. 1<sup>o</sup> ed. São Paulo, Livraria Atheneu, 1983.
- DONAIRE, D. Gestão ambiental na empresa. São Paulo, Editora Atlas, 1995.
- LARINI, L. Toxicologia. 3<sup>o</sup> ed. São Paulo, Editora Manole, 1997.
- SILVA, C. S; PEDROZO, M. Ecotoxicologia do cromo e seus compostos. Salvador, Centro de Recursos Ambientais, 2001.
- MARTINES, A. Impacto do lodo de curtume nos atributos biológicos e químicos do solo. Piracicaba, s. ed., 2005.
- MOREIRA, M. Estratégia e implantação do sistema de gestão ambiental (modelo ISO 14000). Belo Horizonte, Editora Desenvolvimento Gerencial, 2001.
- SANTANA, F. Tratamento anaeróbico de águas residuárias da indústria de couro. Florianópolis, s. ed., 2002.
- REZENDE, Jozrael, CD sem obra publicada, Jaú, 2005.

## SOFTWARE DE CONTROLE DA PRODUÇÃO DE FRANGO DE CORTE

Autor: Leandro Marcelo Vaso

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

### RESUMO

O trabalho tem o objetivo de apresentar o processo da produção de frango de corte, englobando a chegada das aves ao galpão de alojamento até a saída do lote para o abate, enfatizando os cuidados com alimentação, aquecimento, temperatura, ganho de peso e saúde das aves de um modo geral. Assim, relacionando este processo ao software desenvolvido e apresentado no decorrer do trabalho, o qual envolve rotinas que viabilizam ainda mais a produção, por conter cadastros, relatórios e gráficos que auxiliam o produtor em tomada de decisões e análises gráficas do cotidiano das aves. Os assuntos apresentados têm embasamento nas pesquisas realizadas em sites, livros e outros materiais do gênero, bem como pelo conhecimento obtido pela prática com a produção de frango de corte.

### ABSTRACT

The work has the objective to present the process of the production of cut chicken, including the arrival of the birds to the lodging shed until the exit of the lot for abates it, emphasizing the cares with feeding, heating, temperature, profit of weight and health of the birds in a general way. Thus, relating this process to software developed and presented in to elapse of work, which involves routines that make possible the production still more, for containing registers, reports and graphs that assist the producer in taking of decisions and graphical analyses of the daily one of the birds. The presented subjects have basement in the research carried through in sites, books and other materials of the sort, as well as for the knowledge gotten for the practical one with the production of cut chicken.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KORTH, Henry F., (1989). Sistema de banco de dados. São Paulo: Mcgraw-Hill.

ÁVILA, Valdir Silveira de, (2003). Sistemas de produção de frangos de corte. Disponível em <http://sistemasdeproducao.cnptia.embrapa.br/FontesHTML/Ave/ProducaodeFrangodeCorte/Manejo-producao.html>, acessado em 16/05/2006.

STRINGHINI, José Henrique, (2003). Efeito do peso inicial dos pintos e do período da dieta pré-inicial sobre o desempenho de frangos de corte. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rbz/v32n2/16597.pdf>, acessado em 10/05/2006.

## UMA PROPOSTA DE INFORMATIZAÇÃO PARA AS EMPRESAS DA INCUBADORA DE BARIRI

Autor: Lucélia Maria Salina

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### RESUMO

O empreendedorismo é um movimento que tem crescido rapidamente nos últimos anos, e junto a ele, sistemas de suporte aos empreendedores, como é o caso das Incubadoras de Empresas. Uma incubadora de empresas é um mecanismo que estimula a criação e o desenvolvimento de micro e pequenas empresas, oferecendo suporte técnico, gerencial e formação complementar do empreendedor. No entanto, no contexto atual onde a informação e o conhecimento passaram a ser o diferencial das empresas, torna-se cada vez mais imprescindível a automatização de seus sistemas de informação, com o risco de se não o fizerem, passarem a ser menos competitivas, menos ágeis, e até mesmo não sobreviverem. A Tecnologia da Informação fornece possibilidades de permanente atualização e

integração do negócio, visto que potencializa os processos de tratamento, disseminação e transferência de informação. Com base nessa premissa, expõe-se neste trabalho uma pesquisa aplicada nas empresas da Incubadora de Bariri, onde teve como objetivo identificar o grau de informatização e propor uma metodologia de informatização que atendesse as reais necessidades das empresas. Após a análise das empresas e detalhamento de todas as necessidades, foi proposto como melhor solução a aquisição e implantação de um software de gerenciamento denominado Mr. Manager, abordando uma metodologia dividida em 3 etapas e sendo imprescindível, para obtenção de sucesso, o interesse e comprometimento dos usuários durante todo o processo de informatização.

### ABSTRACT

The entrepreneurship is a movement that has grown quickly in recent years, and next to it, systems of support to the entrepreneurs, as it is the case of the Incubadoras of Companies. A Incubadora of companies is a mechanism that stimulates the creation and the development of micron and small companies, offering technician support, managerial and complementary formation of the entrepreneur. However, in the current context where the information and the knowledge had started to be the differential of the companies, each time becomes more essential the automatization of its systems of information, with the risk of not making it, starting to be less competitive, less agile, and even not surviving. The Technology of the Information supplies to possibilities of permanent update and

integration of the business, and increases the treatment processes, dissemination and transference of information. On the basis of this premise, exposes in this work a research applied in the companies of the Incubadora de Bariri, where it had as objective to identify the computerization degree and to consider a computerization methodology that takes care of the real necessities of the companies. After the analysis of the companies and detailing of all the necessities, was considered a better solution the acquisition and implantation of a software called management Mr. Manager, approaching a methodology divided in 3 stages and being essential, for success attainment, the interest and involvement of the users during all the computerization process.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARANHA, José Alberto Sampaio. *Modelo de gestão para incubadoras de empresas: implementação do modelo*. Rede de Incubadoras do Rio de Janeiro – Relnc. Rio de Janeiro, E Papers, 2001.
- ANPROTEC – 15 Anos: *Como o Brasil Desenvolveu um dos mais importantes Movimentos de Incubadoras e Parques*. Brasília, 2002. Disponível em : <[www.anprotec.org.br/redeincubar.org.br](http://www.anprotec.org.br/redeincubar.org.br)>. Acessado em: 20 de março de 2006.
- BIO, Sérgio Rodrigues. *Sistemas de informação: um enfoque gerencial*. São Paulo: Atlas, 1985.
- BIRLEY Sue; MUZYKA, Daniel F. *Dominando os desafios do empreendedor*. São Paulo: Makron Books, 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Administração nos novos tempos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- DORNELAS, José Carlos Assis. *Empreendedorismo: transformando idéias em negócios*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- DORNELAS, José Carlos Assis. *Planejando incubadoras de empresas: como desenvolver um plano de negócios para incubadoras*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- FREITAS, Francisco. *Planejando o seu vínculo com a informática e com a tecnologia da informação*. Disponível em: <[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)>. Acessado em: 10 de abril de 2006.
- GIL, Antonio de Loureiro. *Sistemas de informações contábil/financeiros: integrados a sistemas de gestão empresarial tecnologia ERP*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LONGENECKER, Justin G; MOORE, Carlos W; PETTY, J. Willian. *Administração de pequenas empresas*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- MARCOVITCH, Jacques. *Tecnologia da informação e estratégia empresarial*. 2.ed. São Paulo: Futura, 2002.
- MAÑAS, Antonio Vico. *Administração de sistemas de informação: como otimizar a empresa por meio de sistemas de informação*. São Paulo: Érica, 1999.
- MAÑAS, Antonio Vico – *Gestão de tecnologia e inovação*. São Paulo: Érica, 2001.

## **USO DE ESTRATÉGIAS DE MARKETING NA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS FACULDADES PÚBLICAS**

Autor: Allan Rodrigo Dias

Orientador: Prof<sup>a</sup>. M. Sc. Vivian Toledo Santos

### **RESUMO**

O presente trabalho tem por finalidade demonstrar os benefícios advindos da utilização de estratégias de marketing, em especial a sua variante tecnológica, o marketing eletrônico, para as faculdades públicas, que embora não compartilhem os mesmos objetivos das empresas, usuais empregadoras dos métodos de marketing, podem obter resultados interessantes junto à comunidade acadêmica, local e regional através da aplicação correta da administração de marketing. Para este fim foram utilizadas referências bibliográficas consistentes, de forma a proporcionar uma base sólida para tomadas de decisões para administradores de faculdades públicas.

### **ABSTRACT**

This report aims to demonstrate the benefits that the public colleges can achieve with the use of marketing strategies, specially its technological variant, the electronic marketing. Though the public colleges don't share the same objectives as the enterprises, which usually employ the marketing methods, it's possible for college administrator to have interesting results with the academic, local and regional community, by the right application of marketing strategies. To achieve this goal, this report uses consistent bibliographic references, which can create a decision taking solid base to the public colleges' administrators.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOGO, Kellen Cristina *A História da Internet – Como tudo começou*.  
<http://kplus.cosmo.com.br/materia.asp?co=11&rv=Vivencia>, acessado em 28/05/06.
- BRASIL, Leis etc. *Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, lei n.9.394 de 20 de dezembro de 1996*, Brasília, Atlas, 1996.
- BRENER (2003), Jayme *A globalização e o Brasil – Mudanças na América Latina*,  
[http://www.clubemundo.com.br/revistapangea/show\\_news.asp?n=212&ed=2](http://www.clubemundo.com.br/revistapangea/show_news.asp?n=212&ed=2), acessado em 23/02/2006.
- BRONDMO, Hans Peter *Fidelização: como conquistar e manter clientes na era da Internet*. São Paulo, Futura, 2001.
- CAPRONI, Roberto (2002), *Do Ford Bigode ao Projeto Saturno*, [www.jornaldo.com.br](http://www.jornaldo.com.br), acessado em 23/02/2006.
- CARO, Abrão *Internet e marketing de relacionamento: impactos em empresas que atuam no mercado consumidor*. São Paulo, 2005.
- CARVALHO, Dirceu Tornavoi de *Condicionantes de estratégias para a Internet: uma abordagem inter-funcional*. São Paulo, 1999.
- CHAVES, Miriam Waidenfeld *A educação integral e o sistema platoon: a experimentação de uma nova proposta pedagógica no antigo distrito federal nos anos 30*. Revista Educação em Foco, set./fev. 2002-2003, vol. 7, nº. 2, p.115-126.
- COBRA, Marcos, *Marketing Básico*, São Paulo, Atlas, 1997.
- DIMANTAS, Hernani *Marketing Hacker: a revolução dos mercados*. Rio de Janeiro, Garamond, 2003.
- EDITORA GLOBO (2006), *Telecurso 2000*, [www.globolivros.globo.com](http://www.globolivros.globo.com), acessado em 23/02/2006.
- FAPESP (2006), *FAPESP.INDICA*, [www.fapesp.br/indicadores](http://www.fapesp.br/indicadores), acessado em 23/02/2006.
- FERREIRA, Vítor F. *As tecnologias interativas no ensino*. Quím. Nova, nov./dez. 1998, vol.21, nº.6, p.780-786.
- FREIRE, Isa Maria, NATHANSON, Bruno Macedo, TAVARES, Carla et al. *Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens*. Ci. Inf., set./dez. 2002, vol.31, nº.3, p.103-107.
- GINSBORG, Michael (2001) *The Competing Roles of Books and Computers In Legal Research: Paradigm Shift or Ideology?*.  
<http://www.nocall.org/nocallnews/0111booksandcalr.html>, acessado em 28/05/06.
- INSTITUTO UNIVERSAL BRASILEIRO (2006), *Conheça sua escola*, <http://www.institutouniversal.com.br/docs/iubfrset.htm>, acessado em 23/02/2006.
- KOTLER, Philip, *Administração de Marketing*, São Paulo, Atlas, 1998.
- KRISHNAMURTHY, S. *Introducing E-MARKPLAN - A practical methodology to plan e-marketing activities*, Business Horizons, Volume 49, Edição 1, Jan-Fev 2006, p. 51-60.
- KWAN, Irene S.Y.; FONG, Joseph; WONG, H.K., *An e-customer behavior model with online analytical mining for internet marketing planning*, Decision Support Systems, Volume 41, 1ª Edição, Novembro 2005, p. 189-204.
- LIMEIRA, Tania M. Vidigal *E – marketing – O Marketing na Internet com casos brasileiros*, São Paulo, Editora Saraiva, 2002.
- MAIO Maurício; FERREIRA, Marcos Castro *Experience with the first Internet-based course at the Faculty of Medicine, University of São Paulo 2001*. Rev. Hosp. Clín. Fac. Med. S. Paulo, vol. 56, nº, 3, p. 69-74.
- MARKNET (2006), *Desenvolvimento de e-commerce*, [www.marknet.com.br](http://www.marknet.com.br), acessado em 21/04/2006.

## UTILIZAÇÃO DA UML PARA MODELAR SISTEMAS ORIENTADOS A OBJETOS

Autor: Daniel Capelari

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

### RESUMO

Uma empresa que produz software produz muito mais coisas que o próprio software. Ela produz documentos, contratos, conhecimentos entre outras coisas. Mas, o principal objetivo é realmente um software de boa qualidade que atenda as necessidades do cliente. A modelagem é a chave de todas as atividades que levam à implantação de um software eficiente e a UML – *Unified Modeling Language* – é uma linguagem gráfica para a modelagem de sistemas. O presente trabalho tem por objetivo mostrar as vantagens da utilização da programação orientada a objetos fazendo uso da UML para elaboração, construção e documentação de sistemas.

### ABSTRACT

Uma empresa que produz software produz muito mais coisas que o próprio software. Ela produz documentos, contratos, conhecimentos entre outras coisas. Mas, o principal objetivo é realmente um software de boa qualidade que atenda as necessidades do cliente. A modelagem é a chave de todas as atividades que levam à implantação de um software eficiente e a UML é uma linguagem gráfica para a modelagem de sistemas. O presente trabalho tem por objetivo mostrar as vantagens da utilização da programação orientada a objetos fazendo uso da UML – *Unified Modeling Language* – para elaboração, construção e documentação de sistemas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOOCH, Grady; RUMBAUGH, James; JACOBSON, Ivar. UML: Guia do Usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Campos, 2006.

LASSALA, Cláudio. Programação Orientada a Objetos em >NET. Parte 1: disponível em [http://www.microsoft.com/brasil/msdn/Tecnologias/MSDNMagazine/poo\\_.net\\_parte1.msp?mfr=true](http://www.microsoft.com/brasil/msdn/Tecnologias/MSDNMagazine/poo_.net_parte1.msp?mfr=true) Acesso em :10abr.2006

MANGAN, M.A.S.; VARGAS, P.K; Azzolin Denny. Orientação a Objetos: Parte 1: disponível em <<http://www.portaljava.com/home/modules.php?name=Conte&pa=showpage&pid=49>> acesso em :11abr.2006.

Classes. Programação. disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Classes\\_%28programa%C3%A7%C3%A3o%29](http://pt.wikipedia.org/wiki/Classes_%28programa%C3%A7%C3%A3o%29) acesso em: 15abr.2006.

FURLAN, José David. Modelagem de objetos através da UML: the unified modeling language. São Paulo: Makron Books, 1998.

LARMAN, C. Utilizando UML e Padrões: Uma ferramenta à Análise e ao Projeto Orientado a Objetos a ao Processo Unificado. Porto Alegre: Bookman, 2004

WASLAWICK, r.s. Análise e Projeto de Sistemas de Informação Orientados a Objetos. Editora Campus, 2004.

PAGE-JONES, m. Fundamentos do desenho orientado a objeto com UML. Makron Books, 2001

FOWLER, m.; Scott, K. UML Essencial. Bookman, 2000.

LARMAN, C. Utilizando UML e Padrões: Uma Introdução à Análise e Projeto Orientados a Objetos. Porto Alegre: Bookman, 2000.

## UTILIZAÇÃO DO E-PROCUREMENT COMO ESTRATÉGIA PARA ECONOMIA DAS COMPRAS EM ÓRGÃOS PÚBLICOS

Autor: Fábio Eduardo Urias Gomes de Sá  
Orientador: Prof. Rogério Fernando Cucci

### RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar o e-Procurement, a forma eletrônica de conduzir e automatizar os processos de compras de uma organização. Atualmente há uma elevada competição global e cada vez mais os mercados estão sujeitos a diversas pressões econômicas. Estas pressões levam o desenvolvimento de novas estratégias para conseguir ano após ano melhorias na produtividade, baixo custo de produção, redução de estoques e diminuição do tempo gasto nas compras de qualquer tipo de material ou serviço. É neste cenário que é possível a implementação de um sistema de e-Procurement, cujos principais objetivos, entre outros, visam a redução de custos, através da eficiência operacional e a integração da cadeia de suprimentos, através das facilidades de comunicação de dados. Finalizando, este trabalho irá mostrar um estudo de caso sobre a Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo, que é um sucesso atualmente em e-Procurement público.

### ABSTRACT

This research paper aims to demonstrate the e-Procurement, the electronic mode to lead and to automate the purchases process from one organization. Currently there is a raised global competition and each time more the markets are bounds to diverser economic pressures. This pressures induce the development of new tactics to acquire year after year improvement in the productivity, low cost of production, supply reduction and reduction of the time expense in purchases of any type of material or service. It is in this scene that is possible the implementation of a e-Procurement system, whose main objectives, among others, they aim at the reduction of costs, through the operational efficiency and the integration of the supply chain, through the easiness of communication data. Finishing, this work will go to show a case study about the Electronic Stock of Purchases of the Government of the State of São Paulo, that is a currently success in public e-Procurement.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- NEEF, Dale.** *E-Procurement From Strategy to Implementation*. New Jersey: Prentice Hall, 2001.
- MITCHELL, Kenneth.** *Instituting E-Procurement in the public setor*. Public Management Magazine. Washington, 2000.
- HAMMER, Michael.** *The internet's true benefit*. Information Week, 2001.
- (2006). *Eletronic Procurement*.  
<http://www.methodus.com/tempfiles/390.asp>  
(29 Abr.)
- (2006). *Manuais BEC/SP*.  
<https://www.bec.sp.gov.br/publico/aspx/download.ads.aspx?chave> (01 Mai.)
- (2006). *Prefeitos da região de Garça e Marília conhecem vantagens da Bolsa Eletrônica de Compras*.  
<http://www.nossacaixa.com.br/imprensa/impfd001.asp?parID=342&ambiente> (01 Mai.)
- (2006). *Fazenda: Bolsa Eletrônica de Compras será apresentada a prefeitos de Franca e região, nesta sexta*.  
<http://www.saopaulo.sp.gov.br/sis/lenoticia.php?id=73733> (13 Mai.)
- (2006). *Pregão: Uma Nova Modalidade de Licitação*. Brasília: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.  
[http://www.planejamento.gov.br/tecnologia\\_informacao/conteudo/principais\\_atv/compras\\_governamentais.htm](http://www.planejamento.gov.br/tecnologia_informacao/conteudo/principais_atv/compras_governamentais.htm) (14 Mai.) (2006). *Supply Chain*.  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Supply\\_chain](http://en.wikipedia.org/wiki/Supply_chain) (21 Mai.)
- (2006). *Data Warehouse*.  
<http://www.datawarehouse.inf.br/> (21 Mai.)
- (2006). *Compra eletrônica se fortalece no Brasil*.  
<http://www.online.unisanta.br/2005/05-14/midia-3.htm> (11 Jun.)

## VANTAGENS DO USO DA RFID (*RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION*) NA IDENTIFICAÇÃO E CONTROLE DE PRODUTOS

Autor: Anderson Gustavo Batista Soares  
Orientador: Prof<sup>a</sup>. M. Sc. Vivian Toledo Santos

### RESUMO

Há muitos anos tem-se a necessidade de identificar os produtos, devido ao aumento de itens que passaram a ser comercializados. Com o aumento cada vez maior da quantidade de itens disponíveis, começaram a ser desenvolvidos e aperfeiçoados mecanismos para uma identificação mais ágil. Atualmente, são utilizados em larga escala o código de barras, e as aplicações de RFID (*Radio-Frequency-Identification*, Identificação por Rádio Freqüência) no processo de identificação. Através da RFID, as empresas podem controlar os produtos de uma forma mais confiável, com diversas vantagens como rastreabilidade e agilidade no processo. O presente trabalho de pesquisa pretende descrever as características e aplicações desta tecnologia.

### ABSTRACT

For many years there have been the necessity of identifying the products, because of the increase in the items that started being commercialized. With the large increase in the available items, faster identifications mechanisms were developed and improved. Nowadays, it's used the bar code in a large scale, just as the RFID (*Radio-Frequency-Identification*) applications, in the identification process. Through RFID, companies can control the products in a trust worthy way, with several advantages like tracking and agility in the process. The present report intends to describe the characteristics and the uses of this technology.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACURA**, 2003. Comparativo RFID x Código de Barras.  
[http://www.acura.com.br/sup\\_rfid.php](http://www.acura.com.br/sup_rfid.php).  
 Último acesso (Maio/2006).  
*Case de sucesso da Cargill*.  
<http://www.acura.com.br/cases.php>. Último acesso (Maio/2006).  
*Transponders Automotivos*.  
[http://www.acura.com.br/prod\\_rf\\_tag\\_04.php](http://www.acura.com.br/prod_rf_tag_04.php). Último acesso, (Junho/2006).
- ACURA**, 2006. Projeto da ACURA com a TV Globo recebe prêmio da ABML.  
<http://www.acura.com.br/noticias.php?id=19>. Último acesso (Junho/2006).
- AISA**, 2006. Aula 14.  
[www.aisa.com.br/diciona.html](http://www.aisa.com.br/diciona.html). Último acesso (Maio/2006).
- ANTONELLI**, Roseli Cristina. Tecnologia Código de Barras. Jahu, 1999. Monografia – Faculdade de Tecnologia de Jahu.
- ARTONI**, Camila. Tech – Sob Controle. Revista Galileu, 2005.
- BARROS**, Renato Paes de. EPC e a identificação por radiofrequência. São Paulo, GS1Brasil, 2006.
- BBCBRASIL**, 2004. EUA Liberam implante de chip em humanos.  
[http://www.bbc.co.uk/portuguese/reporterbbc/story/2004/10/041015\\_chipebc.shtml](http://www.bbc.co.uk/portuguese/reporterbbc/story/2004/10/041015_chipebc.shtml).  
 Último acesso (Maio/2006).
- BERNANDO**, Cláudio Gonçalves. A tecnologia RFID e os benefícios da etiqueta inteligente para os negócios. 2004
- BHUPTANI**, Manish & **MORADPOUR**, Shahram. RFID: Implementando o sistema de identificação por radiofrequência. Tradução Edgar Toporcov. Revisão Técnica Eduardo Banzato. São Paulo, IMAM, 2005.
- BOSTICK**, George 2000.  
[www.cals.ncsu.edu/agexed/ae226/terms.html](http://www.cals.ncsu.edu/agexed/ae226/terms.html). Último acesso (Maio/2006).
- BRACHER**, Carlos 2002. Cultura Mineira – Arte Erudita,  
<http://www.descubraminas.com.br>. Último acesso (Maio/2006).
- BRAUN**, Daniela 2005. Prefeitura de São Paulo instala *chips* RFID em carros.  
<http://old.idgnow.com.br/AdPortalv5/ComputacaoCorporativaInterna.aspx>. Último acesso (Junho/2006).
- CHECKPOINT**, do Brasil Ltda., 2005. Identificação por Rádio Frequência – Visão Geral.  
<http://www.checkpt.com.br/rfid1.php>. Último acesso (Maio/2006).  
 Identificação por Rádio Frequência – Produtos para varejo.  
<http://www.checkpt.com.br/rfid2a.php>. Último acesso (Maio/2006).
- COLLETER**, 2006. ImageCode. Leitores Código de Barras CCD.  
<http://www.colleter.com.br/especificacao.asp?id=117>.  
 Último acesso (Maio/2006).  
 MetroLogic. Leitores Laser para código de barras.  
<http://www.colleter.com.br/especificacao.asp?id=121>.  
 Último acesso (Maio/2006).
- CREATIVEHOST**, 2006. Glossário Letra B.  
<http://www.creativehost.com.br/suporte/glossario/b.htm>. Último acesso (Maio/2006).  
 Glossário Letra C.  
[www.creativehost.com.br/suporte/glossario/c.htm](http://www.creativehost.com.br/suporte/glossario/c.htm). Último acesso (Maio/2006).
- EANBRASIL**, 1998. Guia Nacional de Fornecedores. 8ª edição, 1998.
- EANBRASIL**, 2003. PQCB: Programa de Qualidade no Código de Barras EAN BRASIL.

## VANTAGENS DO USO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS.

Autor: Flaviana De Tilio Armendro

Orientador: Prof<sup>a</sup>. M. Sc. Vivian Toledo Santos

### RESUMO

Esse projeto tem como finalidade apresentar os Sistemas de Informação voltados para a área veterinária, tendo como foco o gerenciamento de clínicas veterinárias de animais de estimação. Descreve sobre a história e os fundamentos da Medicina Veterinária, apontando as diferentes áreas de intervenção que o profissional de veterinária pode atuar e mostrando o crescente mercado oferecido, principalmente dos animais de companhia (*pets*). Relata os conceitos dos Sistemas de Informação, suas características e tipos, interligando-os com a área proposta. Demonstra com quais objetivos e como são utilizados os Sistemas de Gerenciamento para clínicas veterinárias, assim como benefícios trazidos com a implantação destes. Demonstra um exemplo de uma clínica situada em Jaú e aponta quais os resultados obtidos com a implantação do Sistema de Gestão, assim como seu funcionamento. Por fim, traz as conclusões resultantes do processo de informatização das clínicas veterinárias e *pet shops*.

### ABSTRACT

That project has as purpose to present the Systems of Information returned for the veterinary area, tends as focus the administration of veterinary clinics of pet. That project describes on the history and the foundations of the Veterinary Medicine, the different intervention areas that the professional of veterinary can act appearing and showing the crescent offered market, mainly of the company animals (*pets*). Tells the concepts of the Systems of Information, their characteristics and types, interconnecting them with the proposed area. He demonstrates with which objectives and as the Systems of Administration are used for veterinary clinics, as well as benefits brought with the implantation of these. It demonstrates an example of a located clinic in Jaú and it appears which the results obtained with the implantation of the System of Administration, as well as operation. Finally, this work brings the resulting conclusions of the process of computer science of the veterinary clinics and pet shops.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BATISTA, Emerson O. Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BILLER, David S. Manual Saunders: clínica de pequenos animais / Stephen J. Birchard, Robert G. Sherding; tradução Paulo Marcos Agria de Oliveira – São Paulo; Roca, 1998.
- BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de informação: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1996.
- BRUNNER, P; ZANELLA, A. D. Atitude do homem em relação aos animais: um breve relato histórico. A Hora Veterinária, Porto Alegre, n.87, p.58-59, mar./abr. 1995.
- CANALKIDS. Disponível em <http://canalkids.com.br/tecnologia/htm>. Último acesso: 08/08/2004.
- CFMV. Conselho Federal de Medicina veterinária. Disponível em [www.cfmv.com.br](http://www.cfmv.com.br). Último acesso: 07/05/2006
- CORRÊA, Lucy. A informática como método de rastreamento, mar. 2001. Disponível em [www.online.stcecia.br](http://www.online.stcecia.br). Último acesso: 12/11/2005.
- EMBRAPA. Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. Disponível em [www.embrapa.br](http://www.embrapa.br). Último acesso: 12/11/2005.
- ETTINGER, Stephen J, FELDMAN, Edward C. Tratado de medicina interna veterinária. 4 ed. São Paulo: Manole, 1997, 3020 p.
- GARCIA, Maurício. Informática Veterinária. São Paulo, Varela, 1996. 177 p.
- GERMINIANI, C.L.B. Considerações sobre o ensino da medicina veterinária. A Hora Veterinária, Porto Alegre, n.69, p.60, set./out. 1992.
- GUIA, Wagner Horta. Guia Oficial do Ensino, 2001. Disponível em [www.educativo.com](http://www.educativo.com). Último acesso: 15/04/2006.
- HATSCHBACH, P.I. Hipiatras, alveitares, marechais-ferradores e zooiatras. A Hora Veterinária, Porto Alegre, n.40, p. 8, nov./dez. 1987.
- HATSCHBACH, P.I. A Importância da Medicina Veterinária na Saúde Ambiental. A Hora Veterinária, Porto Alegre, no 67, p. 19, maio/jun. 1992.
- HATSCHBACH, P.I. 1943- Segundo congresso brasileiro de medicina veterinária. A Hora Veterinária, Porto Alegre, n. 84, p. 55, mar./abr. 1995.
- IBOPE. Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística, abr. 2006. Disponível em [www.petfair.com.br](http://www.petfair.com.br). Último acesso: 02/05/2006.
- LAUDON, K. C. & LAUDON, J. P. Sistemas de Informação. LTC. Rio de Janeiro. 1999.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas operacionais. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- PARTNERS. Partners & Quality Technology. Disponível em [www.rastrear.net](http://www.rastrear.net). Último acesso: 15/11/2005.
- PENTEADO, Sílvio Roberto. Rastreabilidade Animal. 2005. Disponível em [www.agroorganica.com.br](http://www.agroorganica.com.br). Último acesso: 15/11/2005.
- PEREIRA, Jorge. Mercado pet cresce 30%. Diário do Nordeste, ago. 2003. Disponível em [www.ivet.com.br](http://www.ivet.com.br). Último acesso: 20/05/2006.
- PETCENTERMARGINAL. Pet Center Marginal Clínica Veterinária e Pet Shop. Disponível em [www.petcentermarginal.com.br](http://www.petcentermarginal.com.br). Último acesso: 20/05/2006.
- SADER, Marcelo Silva. Informática para Veterinários. 2003. Disponível em [www.ivet.com.br](http://www.ivet.com.br). Último acesso: 20/05/2006.
- SANTANA, Solange A. Serviço de Comutação Bibliográfica Biblioteca "Virginie Beiff D'Apice" FMVZ – USP. Em resposta a e-mail em 30/03/2006.
- SEBRAE. 2006. Disponível em [www.petfair.com.br](http://www.petfair.com.br). Último acesso: 20/05/2006.

## **WIMAX, UMA NOVA TECNOLOGIA APLICADO À CIDADE DE JAÚ**

Autor: Arley Batistela

Orientador: Prof. M. Sc. Paulo Henrique Buscariollo

### **RESUMO**

O presente trabalho aborda um tema atual denominado *WiMax*, tendo como enfoque um projeto de um sistema no qual pode ser usado na distribuição de Internet banda larga para toda a cidade de Jaú, com qualidade, baixo custo e velocidade. Serão apresentados também conceitos básicos sobre redes, sem os quais seria impossível entender a nova tecnologia que nada mais é do que uma rede sem fio de longo alcance e alto desempenho, terá em seu corpo um histórico demonstrando a evolução das redes cabeadas, *Wi-Fi* até chegarmos ao *WiMax*.

### **ABSTRACT**

The present research approaches an actual theme named *WiMax*, having as approach a system project which it can be used in whole Jau (in all the town). Quality, low price and good speed will presented basic concepts about nets without which would be impossible to understand the new technology that nothing more it is a long-range wireless web and high performance. It will have a description showing the evolution of regular nets, from *WI-FI* to *WiMax*.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrew S. Tanenbaum, Redes de Computadores, Editora Campus, Rio de Janeiro, 1997.

Lindeberg Barros de Sousa, Redes de Computadores, Dados, Voz e Internet, Editora Érica, São Paulo, 2000.

Guia Profissional de Redes Wireless, Editora Digerati, São Paulo, 2005.

Revista Info Exame, Editora Abril, São Paulo, edição 231, Junho de 2005

[http://www.wirelessbrasil.org/eduardo\\_prado/revista\\_wimax/wimax01.html](http://www.wirelessbrasil.org/eduardo_prado/revista_wimax/wimax01.html), acessado em 15 de abril de 2006.

<http://tecnologia.uol.com.br/especiais/ultnot/2005/12/29/ult2888u131.jhtm>, acessado em 20 de abril de 2006.

<http://tecnologia.uol.com.br/especiais/ultnot/2005/12/29/ult2888u130.jhtm>, acessado em 20 de abril de 2006.

<http://www.wirelessconnect.com.br/noticias/noticia.cfm?codigo=16>, acessado em 25 de abril de 2006.

[http://www.poprj.rnp.br/ricbay/cabeamento\\_de\\_redes.htm](http://www.poprj.rnp.br/ricbay/cabeamento_de_redes.htm), acessado em 25 de abril de 2006.

<http://www.wirelessbrasil.org>, acessado em 15 de março de 2006.

<http://www.webpuc.hpg.ig.com.br/topologia.html>, acessado em 9 de agosto de 2006.

<http://www.rjunior.com.br/download/gerenciaderedes.pdf>, acessado em 08 de agosto de 2006.

## **A EVOLUÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL E O USO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CURSOS MOODLE**

Autor: Adriana Karina Kakoi

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Vera Maria Ferro Merlini

### **RESUMO**

A Educação a Distância (EaD) tem passado por transformações através dos anos; cada vez mais, as Tecnologias de Comunicação e Informação disponibilizam ferramentas que viabilizam cursos para que a distância entre as pessoas não se torne um fator impeditivo para o aprendizado. Este trabalho visa apresentar o desenvolvimento da Ead, através de sua história e suas características, mostrando como a tecnologia vem ocupando um espaço importante dentro da educação a distância e presencial e apresenta um sistema de gerenciamento para viabilizar a EaD: o Moodle

### **ABSTRACT**

The Distance Education (EaD) has passed by transformations through the years, the Communication and information Technological tools more and more offer tools that make possible EaD courses to connect people and allow learning. This research paper aims at to present the development of the Ead, its history and its characteristics, showing how technology comes has an important role in Education.and presenting the Moodle as an alternative of a management system to Ead.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

# **A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE EMPRESAS: ESTUDO DE CASO APLICADO EM EMPRESA DO RAMO DE LAN HOUSE**

Autor: Schalon Seraphin

Orientador: Prof. Robson Antônio Moreira

## **RESUMO**

O objetivo deste trabalho é demonstrar a utilidade e a importância de um Sistema de Informação nas Empresas de uma forma Gerencial, juntamente com a Tecnologia da Informação, a fim de auxiliar nas tomadas de decisões para o desenvolvimento e crescimento da Empresa. Serão apresentados conceitos de Sistemas e gerenciamento de computadores demonstrando a importância de um sistema integrado interligado à gestão de Tecnologia. Hoje em dia a busca desses Sistemas de Informações se torna cada vez mais comum dentro das Empresas fazendo com que auxiliem em todos os setores a trabalharem de forma integrada, com fornecimento simultâneo de informações, facilitando a gestão dos departamentos e da Empresa como um todo. Será feito um estudo de caso em uma Empresa no ramo Lan House, na qual atua na prestação de serviços de internet, jogos de computadores e vendas de produtos demonstrando o uso de sistemas e Inovações Tecnológicas. Este trabalho se destina a todos que vêem os Sistemas de Informações um grande auxiliador e de vital importância nas tomadas de decisões, as quais devem ser seguras, e ajudar os administradores ou proprietários, contribuindo para que suas empresas cresçam e desenvolvam sempre atentos a novas tecnologias e tendências de mercados.

## **ABSTRACT**

This paper aims to show the use and the importance of an Informational System in the companies as a management tool, as well as the Informational Technology in order to help in taking decisions for the development and increasing of the company. Computing Systems and Management concepts will be presented showing the importance of an integrated system joined to the technological administration. Currently the search for such Informational Systems has become more usual in the companies with the purpose of helping all sectors to work in an integrated way, with the simultaneous supply of information, making the conduction of the enterprise departments as a whole easier. A case study will be carried out in a "Lan House" company which works with the internet jobs, computer games and sales of products clarifying the use of systems and technological news. This research is directed to all the ones who see the Informational Systems as a great support and vital importance in taking decisions that must be safe and help the administrators or the owners assisting them to assure their businesses increase and grow, always being aware of new technologies and market trends.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BIO, Sérgio Rodrigues. *Sistemas de Informações*. São Paulo Atlas, 1985.
- BRASIL, Cyclades. *Guia Internet de conectividade*. Editora Senac. São Paulo, 2000.
- CHINELATO FILHO, João. *A arte de organizar para informatizar*. Rio de Janeiro: LTC - Livros Técnicos e Científicos, 1993.
- CHURCHMAN, C. W. *Introdução à Teoria dos Sistemas*. 2. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1972.
- CRUZ, Tadeu. *Sistemas de Informações Gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- FAD-SOFTWARE, Disponível em <[http://www.fad\\_software.com.br](http://www.fad_software.com.br)>. Acesso em 25 setembro 2006.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Olanda. *Novo Aurélio Século XXI*.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- GOMES, Luiz Flavio Autran Monteiro; GOMES, Carlos Francisco Simões; ALMEIDA, Adiel Teixeira. *Tomada de Decisão Gerencial: Enfoque multicritério*. São Paulo: Atlas, 2002.
- HARRINGTON, H. J. & HARRINGTON, J. S.. *Gerenciamento Total da Melhoria Contínua - A Nova Geração de Melhoria do Desempenho*. Makron Books do Brasil Editora Ltda. São Paulo, 1997.
- LAUDON, Kenneth C.: LAUDON, Jane Price. *Sistemas de Informações*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos, 1999.
- NORTON, Peter. *Introdução à informática*. 2ª ed. Editora Makron Books do Brasil. São Paulo, 1996.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas operacionais*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- PALADINI, E. P.. *Gestão da Qualidade no Processo*. Atlas. São Paulo, 1995.
- PORTER, M. E.. *Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior*. Campus. Rio de Janeiro, 1992.
- RAIFFA, Howard. *Teoria da Decisão*. São Paulo: EDUSP, 1977
- REZENDE, Denis A., ABREU, Aline F. *Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais*. São Paulo: Atlas, 2000.
- SOARES, Luiz Fernando Gomes. *Redes Locais*. Rio de Janeiro. Editora Campus, 1986.
- STAIR, Ralph M.; *Princípios de Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial*. Tradução de Maria Lúcia Leker Vieira e Dalton Conde de Alencar. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.
- WIKIPÉDIA. Disponível em <<http://pt.wikipedia.org/>>. Acesso em 25 de setembro de 2006.

## A INFORMÁTICA NA TERCEIRA IDADE

Autor: Geraldo Zanola Junior

Orientador: Prof<sup>a</sup>. M. Sc. Maria Aline Lemos Silva Thobias

### RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo mostrar como a terceira idade está se mobilizando para recuperar o tempo perdido e atualizar-se frente às novas tecnologias que cresce e se moderniza a cada dia, foi feita também uma análise sobre a situação da terceira idade perante a sociedade, ou seja, se a sociedade em geral está se preocupando em auxiliá-los nessa atualização tecnológica e na vida como um todo, inclusive o papel do idoso na família e na sociedade e os benefícios por eles conquistados no Brasil, citando o estatuto do Idoso por exemplo.

### ABSTRACT

This paper aims to show how the old people are working in order to start recovering the wasted time and to become actual on new technology resources that increase and become more modern day-by-day. A research was also done about the oldest people referring to society, In other words, if society in general is worried about helping the elderly in the technological tools actualization and in their lives in Brazil, including the elderly role in family and society, besides the benefits they conquered in Brazil, mentioning the Aged Rules, for instance.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência USP de Notícias. *Oficina gratuita apresenta a informática à terceira idade*. Disponível em <http://www.acessasp.sp.gov.br/html/modules/news/article.php?storyid=77>. Acessado em 20/09/2006.
- ATIVIDADES & EXPERIÊNCIAS. Curitiba, ano 6 , n. 3, 2005.
- BOTELHO, N.. *E a vida continua...* Disponível em [http://www.fjaunet.com.br/fundacao\\_informa/noticias/noticias\\_2006/fevereiro/terceira\\_idade.htm](http://www.fjaunet.com.br/fundacao_informa/noticias/noticias_2006/fevereiro/terceira_idade.htm). Acessado em 05/11/2006.
- BRASIL, Leis etc. *Estatuto do Idoso, lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003*. Disponível em [www.velhosamigos.com.br/fmr\\_site.html](http://www.velhosamigos.com.br/fmr_site.html). Acessado em 25/10/2006.
- CAMPOS, E.. *Terceira idade ganha espaço público para acesso à internet*. Disponível em <http://www.jfservice.com.br/informatica/arquivo/infojf/2001/09/27-idosos/>. Acessado em 05/10/2006.
- Comunicação Social - IBGE. *Síntese de Indicadores Sociais*. Disponível em <http://www.e.gov.br/DefaultCab.asp?url=http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/0404sintese.shtm>. Acessado em 25/09/2006.
- Da Costa, R.M.E.M.. *Projeto INDI - Inclusão Digital do idoso*. Disponível em <http://www.sr3.uerj.br/resite/pro/mostra.asp?control=1083>. Acessado em 10/09/2006.
- Dallari, D.A.. *O destino dos velhos em nossa Sociedade*. Disponível em [http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/dallari/dallari\\_idosos.htm](http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/dallari/dallari_idosos.htm). Acessado em 15/09/2006.
- Diário de S. Paulo - 31/03/03. *Escola de informática desenvolve curso para a terceira idade*. Disponível em [http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/especial/info\\_310303.htm](http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/especial/info_310303.htm). Acessado em 10/11/2006.
- FUNDAÇÃO NA COMUNIDADE. Jaú, ano 3 , n. 3, 2006.
- LASMAR, T. J.. *Usos educacionais da Internet: a contribuição da redes eletrônicas para o desenvolvimento de programas*. Monografia. Universidade de Brasília. (1995). *Perfil dos idosos responsáveis pelos domicílios*. Disponível em [http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/perfil\\_idosos.html](http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/perfil_idosos.html) . Acessado em 10/11/2006.
- REIS, A. *Nunca é tarde para começar a aprender Informática*. Disponível em [http://www.dpnet.com.br/anteriores/1999/05/28/info5\\_0.html](http://www.dpnet.com.br/anteriores/1999/05/28/info5_0.html). Acessado em 15/09/2006.
- ROCHA, A. C.; SAEMI, C.. *Terceira Idade mostra que tecnologia não é exclusividade da juventude*. Disponível em <http://www.portaldafamilia.org/artigos/artigo015.shtml>. Acessado em 18/10/2006.
- SCHNEIDER, P.V.. *Usos do computador na escola por um grupo de estudantes da 8ª série de uma escola particular na cidade de São Paulo*. Monografia. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. (2001). *Sua Pesquisa. Informática e História da Informática*. Disponível em <http://www.suapesquisa.com/informatica/>. Acessado em 18/10/2006.
- Sua Pesquisa. História da Internet*. Disponível em <http://www.suapesquisa.com/internet/>. . Acessado em 18/10/2006.
- Universidade Virtual Aberta à Terceira Idade. *Curso da Universidade Virtual Aberta à Terceira Idade*. Disponível em [http://www.virtual.epm.br/uati/uati\\_virtual.htm](http://www.virtual.epm.br/uati/uati_virtual.htm). Acessado em 17/09/2006.

## **ANÁLISE DA RASTREABILIDADE BOVINA NO BRASIL: IMPLICAÇÕES NA IMPLANTAÇÃO DO SISBOV**

Autor: Fabiano Campos Meiado

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

### **RESUMO**

O conceito rastreabilidade tem adquirido importância significativa nos últimos tempos, principalmente nos mercados internacionais de produtos agrícolas. O Brasil, sendo destaque nesse mercado, tanto como produtor quanto como exportador desses produtos, já tem iniciado a implementação do sistema de rastreabilidade na cadeia de carnes bovinas, para satisfazer, principalmente, os regulamentos da União Européia. A cadeia bovina é a pioneira nesse processo e já conta com mais de 7 milhões de cabeças rastreadas. Os animais são identificados, registrados, e monitorados pelo Sistema Brasileiro de Identificação e Certificação de

Origem Bovina e Bubalina (SISBOV). Realizou-se este trabalho com os objetivos de discutir a importância da rastreabilidade, citar e descrever os principais métodos de identificação animal utilizados no rastreamento e discutir em que condições se encontra a rastreabilidade no Brasil. Os principais tópicos abordados neste trabalho são alguns aspectos da cadeia produtiva da bovinocultura de corte, sistemas de identificação animal utilizados na rastreabilidade, bem como o histórico da rastreabilidade no Brasil, discutindo-se e comentando o Sistema Brasileiro de Identificação e Certificação de Origem.

### **ABSTRACT**

The concept rastreabilidade has been acquiring significant importance in the last times, mainly in the international markets of agricultural products. Brazil, being prominence in that market, as much as producer as as exporter of those products, it has already been beginning the implementação of the rastreabilidade system in the chain of bovine meats, to satisfy, mainly, the regulations of the European Union. The bovine chain is the pioneer in that process and already bill with more than 7 million traced heads. The animals are identified, registered, and monitored by the Brazilian System of Identification and Certification of Bovine Origin and Bubalina

(SISBOV). he/she Took place this work with the objectives of discussing the importance of the rastreabilidade, to mention and to describe the main methods of animal identification used in the rastreamento and to discuss in that conditions meet the rastreabilidade in Brazil. The main topics approached in this work are some aspects of the productive chain of the court bovinocultura, systems of animal identification used in the rastreabilidade, as well as the historical of the rastreabilidade in Brazil, being discussed and commenting the Brazilian System of Identification and Certification of Origin.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMBROSINI, L. B.; RIES, L.R. **Rastreabilidade e Certificação. Planejar Brasil: Porto Alegre**, 130p, 2003.
- ANIMAIS com documentos: Definição das regras abre corrida para identificação dos rebanhos do país. *Globo Rural*: São Paulo, ano 17, nº 196, p. 10-11, 2002.
- ANIMALL TAG. **A rastreabilidade do Brasil: registrando os passos da pecuária brasileira**. São Carlos, 2002. Disponível em: <http://www.animalltag.com.br>. Acesso em: 17 mar. 2006.
- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas . **Conceito de Certificação**. Brasília 2006. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/certificacao.htm>. Acesso em: 17 mar 2006.
- BEZERRA, J. A. **Boi com marca de qualidade**. *Globo Rural*. São Paulo, ano 17, n. 193, p. 43-49, 2001.
- BRASIL, Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento. **Instrução Normativa nº 1, de 09 de janeiro de 2002**. Disponível em <http://www.certificadoras.com.br>. Acesso em: 17 mar 2006.
- BRASIL, Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento. **Instrução Normativa nº 21, de 26 de fevereiro de 2002**. Disponível em <http://www.certificadoras.com.br>. Acesso em: 17 mar 2006.
- BRASIL, Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento. **Instrução Normativa nº 47, de 31 de julho de 2002**. Disponível em <http://www.certificadoras.com.br>. Acesso em: 17 mar 2006.
- BRASIL, Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento. **Instrução Normativa nº 17, de 13 de julho de 2006**. Disponível em <http://www.certificadoras.com.br>. Acesso em: 17 mar 2006.
- CLARK, J. J. **Livestock recording systems incorporating electronic identification methods**. In: *INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPUTERS IN AGRICULTURE*, 6., 1996, Cancun. *Anais...* Cancun: ASAE, 1996. p.428-433.
- CUNNINGHAM, E. P.; MEGHEN, C. M. **Sistemas de identificação biológica: marcadores genéticos**. *Revue Scientifique et Technique Office International des Epizooties*, Paris, v. 20, n. 2, p. 491-499, 2001.
- DELL, DEBBIO, C. M. S. **A rastreabilidade na cadeia produtiva da carne bovina brasileira**. Disponível em: <http://www.faculadecantareira.com.br>. Acesso em: 18 nov 2006.
- EUCLIDES FILHO, K.; FEIJÓ, G. L. D.; FIQUEIREDO, G.R. **Programa Embrapa de carne de qualidade**. *EMBRAPA: Campo Grande*, 1999. Disponível em: <http://www.embrapa.cnpc.embrapa.br/publicacoes/divulga/GCD33.html>. Acesso em : 17 mar 2006.
- FELÍCIO, P. E. **Sistemas de Qualidade Assegurada na Cadeia de Carne Bovina: Experiência Brasileira**. In: *CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE CARNES*, 1., São Paulo, p 342-355, 2001.
- FERMAM, R.K.S.; **HACCP e as barreiras técnicas**. Disponível em: <http://inmetro.gov.br/barreirastecnicas>. Acesso em: 17 mar 2006.
- FERREIRA, L. C. L.; MEIRELLES, M. B. **Avaliação da eficiência de quatro métodos para identificação de bovinos**. Campo Grande: UFMS, 2002. 60p. Disponível em: <http://www.cnpqc.embrapa.br/publicacoes/tese/identificacao/index.html>. Acesso em: 17 mar 2006.
- FLORIANI, C. G. **Os novos caminhos da cadeia produtiva da bovinocultura**. *AGROTEC, Caderno Técnico – IMA*, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 16 - 25, mar. 2001.
- FORTES, G.; JOSÉ, M. **Exame de DNA minimiza margem de erro e evita fraude**. *DBO Rural*, São Paulo, n. 255, p. 116, fev. 2002.

## AS PROPAGANDAS MASSIVAS NA INTERNET E O EFEITO CONTRÁRIO EM UMA CAMPANHA DE MARKETING

Autor: Paulo Evilásio de Bastiani Conti  
Orientador: Prof. Dr. Hilton Aparecido Garcia

### RESUMO

A cada dia na era da informática, o número de usuários da internet vem aumentando significativamente. Com mais pessoas na rede, as empresas vêem mais consumidores em potencial para seus produtos ou serviços on-line. Embasadas nesse amplo mercado, elas investem em propagandas virtuais a fim de divulgar esses produtos e serviços oferecidos. Entretanto, uma grande maioria delas adota a "prática" do "SPAM" como um dos meios da estratégia de marketing. Buscam em toda a internet endereços eletrônicos, através de programas de captura de e-mails, e mandam suas propagandas a todos os usuários possíveis, causando um grande constrangimento por parte do usuário por, muitas vezes, não ter solicitado o envio, não estar interessado no assunto e que perderá o seu tempo para ver essas mensagens. O "SPAM" também gera transtornos em empresas, nas quais os funcionários trabalham com e-mails, ocasionando muitos prejuízos, dentre eles, queda de produtividade ou conteúdos que podem comprometer a integridade do computador. As empresas que se utilizam de SPAMS para fazer marketing, publicidade, promoções ou outros tipos de divulgações, acabam por causar distanciamento das pessoas que os recebem, tanto da empresa como do produto, além de externarem seus descontentamentos com seus conhecidos e usuários potenciais. Foi realizada pesquisa com grupo de alunos do Curso de Informática – Gestões da Produção Industrial e Financeira da Fatec/Jahu, com resultados que confirmam os descontentamentos e transtornos relatados nas referências consultadas.

### ABSTRACT

Each day in the age of computer science, the number of Internet users is increase significantly. With more people in the net, the companies see more potential costumers for its on-line products or services. Based in this wide market, they invest in virtual advertisements in order to show their products and services. But, a great majority of them adopts the "practice" of the Spam as one of the ways of the marketing strategy. They search electronic addresses in all the Internet, through programs of e-mails capture, and send advertisements to all possible users, causing a great constraint to the user for, many times, not to have requested the sending, not to be interested in the subject and that it will lose their time to see these messages. The Spam also generates perturbation in companies, in which the employees work with e-mails, causing many damages, like decline of productivity or contents that can compromise the integrity of the computer. Companies that use spams to do marketing, publicity, promotions or other types of spreadings end up distancing the people who receives them, as much of the company as of the product, causing dissatisfactions with its known and potential users. A research was made with a group of pupils of the Computer Science Course – Management of the Industrial and Financial Production of Fatec/Jahu, with results that confirm the dissatisfactions and upheavals told in the consulted references.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUILERA, R.. *Como atuam os spammers*, Terra Informática. Disponível em: <http://informatica.terra.com.br/virusecia/spam/interna/0,,OI195563-EI2403,00.html>. Acesso em 21/11/2006.
- ALLAMEDA EDITORIAL E PUBLICIDADE LTDA. Enewsletter: A forma certa de fazer webmarketing. Disponível em: [http://allameda.locaweb.com.br/app/site/servicos\\_detalhes.asp?id=294](http://allameda.locaweb.com.br/app/site/servicos_detalhes.asp?id=294). Acesso em 02/10/2006.
- ALMEIDA, A. de. *Aspectos jurídicos do spam na rede*, CBEJI. Disponível em: <http://www.cbeji.com.br/br/novidades/artigos/main.asp?id=2674>. Escrito em 09/04/2004. Acesso em 11/09/2006.
- ANTISPAM. Disponível em: <http://www.antispam.br/>. Acesso em 10/10/2006.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1988.
- \_\_\_\_\_. Decreto-lei nº 2848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 31 dez. 1940, e retificado em 3 jan. 1941.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 set. 1990. Suplemento.
- BUMERAN – ENEWS/SERVICIOS. Disponível em: [http://www.bumeran.com.br/empresas/e\\_enevs\\_servicios.ngmf](http://www.bumeran.com.br/empresas/e_enevs_servicios.ngmf). Acesso em 05/10/2006.
- BUMERAN – TERCEROS. Disponível em: [http://www.bumeran.com.ar/terceros/vr/nl\\_vr.jpg](http://www.bumeran.com.ar/terceros/vr/nl_vr.jpg). Acesso em 05/10/2006.
- ELIMINAR SPAM - COMO ELIMINAR O SPAM?. Disponível em: [http://www.eliminarspam.com/como\\_eliminar\\_o\\_spam/?PHPSESSID=aab0a458911ec4c5799e7ac7ab8296b7](http://www.eliminarspam.com/como_eliminar_o_spam/?PHPSESSID=aab0a458911ec4c5799e7ac7ab8296b7). Acesso em 03/10/2006.
- FERNANDES, F.. *Marketing de Permissão, Isso ainda é permitido?*, WebInsider. Disponível em: <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2004/07/05/marketing-de-permissao/>. Escrito em 05/07/2004. Acesso em 10/10/2006
- MARKETING DE PERMISSÃO, Comunicação Empresarial On Line. Disponível em: <http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/conceitos/marketingpermissao.php>. Acesso em 10/10/2006.
- NOTITIA - A ORIGEM DO SPAM, Era Digital. Disponível em: <http://notitia.truenet.com.br/desafio21/newstорм.notitia.apresentacao.ServletDeNoticia?codigoDaNoticia=1510&dataDoJornal=atual>. Acesso em 27/07/2006
- NOTITIA - SPAM DOMINA INTERNET, Era Digital. Disponível em: <http://notitia.truenet.com.br/desafio21/newstорм.notitia.apresentacao.ServletDeNoticia?codigoDaNoticia=1433&dataDoJornal=atual>. Acesso em 03/08/2006.
- NOTITIA – SPAMS AMEAÇAM USO DO E-MAIL, Era Digital. Disponível em: <http://notitia.truenet.com.br/desafio21/newstорм.notitia.apresentacao.ServletDeNoticia?codigoDaNoticia=1320&dataDoJornal=atual>. Acesso em 03/08/2006.
- ROULAND, Chris. *Phishing por VoIP*, Info Corporate. Disponível em: [http://info.abril.com.br/corporate/edicoes/38/conteudo\\_187750.shtml](http://info.abril.com.br/corporate/edicoes/38/conteudo_187750.shtml). Acesso em 21/11/2006.
- SEGURANÇA DE E-MAIL, Hyperlink. Disponível em: <http://www.mhavila.com.br/link/security/security.html>. Acesso em 01/08/2006
- SPAM, Hormel Foods. Disponível em: <http://www.hormel.com/kitchen/glossary.asp?id=37251&hlite=true&querytext=spam>. Acesso em 27/07/2006.
- STATUS DIGITAL - EMAIL MARKETING E NEWSLETTER. Disponível em: <http://www.statusdigital.com/principal.asp?pag=emailmarketing>. Acesso em 04/10/2006.
- SUPPORT, I. Folha Pagtos 5.2. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por: <paulolestat@yahoo.com.br> em 08 de mar. 2006.

## AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SETOR SUCROALCOOLEIRO

Autor: Lúcia Helena Abile

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### RESUMO

Baseado em pesquisas em livros, revistas, *sites* e com orientações de profissionais, esse trabalho visa mostrar a importância da auditoria de sistemas no setor sucroalcooleiro, e nas empresas em geral, ajudando os administradores no mercado globalizado, cada vez mais competitivo, a terem uma visão real e confiável de como está a empresa, sobre os pontos fortes e os pontos fracos de seus sistemas sobre segurança, confiabilidade, vulnerabilidade, entre outros, e possuir dados exatos e confiáveis para tomarem as melhores decisões para a empresa. Os auditores utilizam testes nos controles internos, *softwares* generalistas, *softwares* especializados, *softwares* utilitários e diversas técnicas disponíveis no mercado para avaliarem e concluírem seus relatórios, contendo comprovações, conclusões e eventuais recomendações.

### ABSTRACT

Based in research in books, magazines, sites and with orientations of professionals, this work aims at to show the importance of the audit of systems in the sugarcane sector, and the companies in general, helping the administrators in the globalized market, each more competitive time, to have a real and trustworthy vision of company situation, about the strong points and the weak points of its systems on security, trustworthiness, vulnerability, among others, and to have accurate and trust information to take the best decisions for the company. The auditors use tests in the internal controls, generalist softwares, specialist softwares, utilities softwares and diverse available techniques in the market to evaluate and to conclude its reports, contend evidences, conclusions and eventual recommendations.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIMA, Carlos Hideo. **Metodologia de Auditoria de Sistemas**, São Paulo, Érica, 1994.
- BIODIESELBR. 2006. **PróAlcool - Programa Brasileiro de Álcool**. Disponível em <<http://www.biodieselbr.com/proalcool/proalcool.htm>>. Acessado em 18/09/2006.
- BONATTI, Sílvia. 12/01/2005. **Lei americana Sarbanes–Oxley influencia normas da CVM**. Disponível em <[http://www.lex.com.br/noticias/artigos/default.asp?artigo\\_id=59&n=1](http://www.lex.com.br/noticias/artigos/default.asp?artigo_id=59&n=1)>. Acessado em 18/10/2006.
- CORREIO DO ESTADO. 01/11/2006. **3% a mais de álcool na gasolina**. Disponível em <<http://www.correiodoestado.com.br/exibir.asp?chave=140906,1,3,01-11-2006>>. Acessado em 01/11/2006.
- EXPORT NEWS. **Exportações do agronegócio têm recorde histórico neste ano**. Disponível em <<http://www.exportnews.com.br/NOTICIAS/a...4a.15.htm>>. Acessado em 25/09/2006.
- FAGUNDES, Eduardo Mayer; 2004. **COBIT: Um kit de ferramentas para a excelência na gestão de TI**. Disponível em <<http://www.efagundes.com/artigos/COBIT.htm>>. Acessado em 18/09/2006.
- FAPESP. **Uma história de sucesso e polêmicas**. Disponível em <<http://www.revistapesquisa.fapesp.br/?art=2940&bd=1&pg=2&lg=>>>. Acessado em 25/09/2006.
- FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. **Implantando a Governança de TI**, Rio de Janeiro, Brasort, 2006.
- FILHO, Alceu de Arruda Veiga; RAMOS, Pedro. **PróAlcool e a evolução da concentração de área de cana-de-açúcar nas unidades industriais de São Paulo: Evidências empíricas entre as safras 1995/96**. Disponível em <[http://www.nipeunicamp.org.br/proalcool/resu\\_l\\_trbs.php?cod=165](http://www.nipeunicamp.org.br/proalcool/resu_l_trbs.php?cod=165)>. Acessado em 25/09/2006.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria de Computadores**, São Paulo, Atlas, 5º ed., 2000.
- IMONIANA, Joshua Onome. **Auditoria de Sistemas de Informação**, São Paulo, Atlas, 2005.
- ISACA. **COBIT 4.0: Atualização Importante para Norma Internacional Ajuda Empresas a Aumentarem o Valor de TI e Diminuir Riscos**. Disponível em <<http://www.itgi.org/Template.cfm?Section=Home&CONTENTID=24557&TEMPLATE=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm>>. Acessado em 19/09/2006.
- JORNAL DA CANA (a). **Conheça o setor: UM MERCADO DE R\$ 40 BILHÕES**. Disponível em <<http://www.jornalcana.com.br/Conteudo/Conheca%20o%20Setor.asp>>. Acessado em 18/09/2006.
- JORNAL DA CANA (b). **Mercados & Cotações**. Disponível em <<http://www.jornaldacana.com.br/pdf/152//mercotot.pdf>>. Acessado em 16/10/2006.
- JORNAL DA CANA (c). **Cana Rápida**. Disponível em <<http://www.jornaldacana.com.br/pdf/151//canarapidas.pdf>>. Acessado em 16/10/2006.
- JUNQUEIRA, Eduardo Diniz. 17/07/2006. **A cana-de-açúcar, origem e influência**. Disponível em <<http://www.jornalcana.com.br/Conteudo/Historia doSetor.asp>>. Acessado em 18/09/2006.
- MIAN, ROGÉRIO. **Revista Energia Brasileira**; Araçatuba; F.A.S. Editoria, Agosto/Setembro - 2006, Ano I, nº. 5.

## A UTILIZAÇÃO DA INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO DE ALUNOS PORTADORES DE SÍNDROME DE DOWN

Autor: Hiromi Aline da Silva Dias

Orientador: Prof. M. Sc. Célio Sormani Júnior

### RESUMO

O presente trabalho aborda uma revisão de literatura acerca da utilização da informática na educação especial, enfocando a utilização de softwares para a alfabetização de crianças portadoras de síndrome de *Down*. Traz alguns exemplos de softwares que podem ser usados no auxílio da educação dessas crianças de maneira lúdica e as principais características que facilitam a manipulação dos mesmos pelos portadores, como por exemplo, recursos de multimídia, interfaces coloridas, interação do aluno com o software e motivação. Pode-se observar também que a utilização dos softwares educativos em sala de aula mediados por professores orientadores, trouxe como benefícios para os alunos portadores de síndrome de *Down* o desenvolvimento de sua capacidade intelectual, cognitiva, emocional, confiança e auto-estima.

### ABSTRACT

This present paper broaches a literature review about the use of computing resources on Special Education, focusing the software utilization on the teaching process of Down syndrome children. This paper also shows some examples of softwares that can be used in order to aid the children in the educational process and their main features: multimedia resources, colored interfaces, interactive environment, motivation, etc., which make them easier to use by the Down children. It's also possible to observe that the utilization of educational softwares in teachers-guider mediated classrooms brought benefits to Down syndrome children: intellectual, cognitive and emotional capacity development, as well as confidence and self esteem improvement.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL, Leis etc. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, lei nº 9394 de 20 de dezembro de 1996, Brasília, Atlas, 1996.
- BRUM, G.; Canal, A.P.; Cassal, M.L. Um Projeto de Interfaces para um Jogo Multimídia Direcionado a Portadores de Síndrome de Down. Santa Maria/RS, 2004, Monografia Centro Universitário Franciscano.
- CAMPOS, M.B.; SILVEIRA, M.S. 1998. Tecnologias Para Educação Especial. <<http://lsm.dei.uc.pt/ribie/docfiles/txt2003423195334167.PDF>>. Acesso em 23 de outubro de 2006
- CASTELLÓN, L.; Rodrigues, G. 2006. Cada Vez Menos Down. <<http://www.istoe.terra.com.br>>. Acesso em 17 de setembro de 2006.
- CENSO ESCOLAR 2006 (MEC/INEP), Números da Educação Especial no Brasil. <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/zip/dadosedespecial.zip>>. Acesso em 25 de julho de 2006.
- VALENTE, J. A. Liberando a Mente: Computadores na Educação Especial. Campinas, Gráfica Central da UNICAMP, 1991.
- WERNECK, C. 2006. Meu filho tem Síndrome de Down. <<http://www2.uol.com.br/topbaby/conteudo/secos/familia/270.html>> Acesso em 23 de agosto de 2006
- WIKIPEDIA. 2006. Software. <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Software>> Acesso em 25 de outubro de 2006
- PERRONI, E.R.A. Educação e Informática: o Desenvolvimento do Pensamento Lógico – Matemático da Criança Com Necessidades Educativas Especiais. Florianópolis, 2002, Dissertação de Mestrado Universidade Federal de Santa Catarina.
- OLIVEIRA, É.A. 2006. Síndrome de Down (Trissomia do Cromossomo 21). <<http://www.abcsaude.com.br>>. Acesso em 23 de agosto de 2006.
- CRISTINA, E. et al. 1997. Síndrome de Down, <[http://www.brazcubas.br/professores/sdamy/mu\\_bc02.html](http://www.brazcubas.br/professores/sdamy/mu_bc02.html)>. Acesso em 23 de agosto de 2006
- DIMANTAS, H. Marketing Hacker a Revolução dos Mercados. Rio de Janeiro, Editora Garamond Ltda, 2003.
- KASSAR, M.C.M.. Liberalism, neoliberalism and special education: few implications. <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-32621998000300003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32621998000300003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 23 de outubro de 2006.
- LEITÃO, M.F. Um Modelo de Software Para Educação Especial. Arcos/MG, 2005, Monografia PUC.
- MOELLE, I. 2006. Diferentes e Especiais, <[http://www2.uol.com.br/vivermente/conteudo/materia/materia\\_40.html](http://www2.uol.com.br/vivermente/conteudo/materia/materia_40.html)>. Acesso em 18 de setembro de 2006.
- MORENO, G. Síndrome de Down: Um Problema Maravilhoso. Brasília, CORDE, 1996
- RODINI, E.; SOUZA, A. 1998. Síndrome de Down: Características e Etiologia. <<http://www.cerebromente.org.br/n04/doenca/down/down.htm>> Acesso em 17 de setembro de 2006.

## **ESTUDO DE CASO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO E-LEARNING NA FATEC JAHU**

Autor: Luciano Gasparotto M. M. Vieira  
Orientador: Prof<sup>a</sup>. Vera Maria Ferro Merlini

### **RESUMO**

Este trabalho mostra o estágio em que se encontra a implantação do e-learning da Fatec Jahu, em relação a aceitabilidade dos usuários do sistema, sua utilização e o quanto os mesmos dão valor a esse tipo de ensino. Para uma melhor compreensão o trabalho começa explicando o que é ensinar e o que é aprender para então introduzir o conceito de educação a distância. Após essa introdução será feita uma breve descrição da Fatec Jahu, sua história, os cursos que oferece e qual o tipo de profissional que visa formar. Através de gráficos e tabelas são mostrados os resultados de uma pesquisa de campo realizada com os alunos da faculdade. Com base na pesquisa são propostas soluções para que haja uma melhora na utilização do sistema de e-learning da Fatec Jahu.

### **ABSTRACT**

This paper aims to show the implementation of an e-learning environment at the "Faculdade de Tecnologia de Jahu" (Fatec Jahu). This research includes the acceptance of the system by the users, its current usage and the evaluation of that kind of teaching by them. For a better comprehension, the paper explains the meaning of teaching and learning process as an introduction for the distance learning. After that, a brief description of Fatec Jahu, its history, the courses and what professional graduates in there. By means of graphics and tables the results of a field research with the students at Fatec Jahu. Based on that, some ideas are proposed to optimize the e-learning use at the institution.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABED: <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=1por&infoid=855&sid=69> - último acesso em 07/11/2006.
- ANTUNES, Celso. *Novas Maneiras de Ensinar, Novas Maneiras de Aprender*. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- TELEDUC:  
<http://teleduc.nied.unicamp.br/pagina/sobre30.php?usuario=2147483648> ultimo acesso em 01/11/2006.
- BELLO, José Luiz de Paiva. *Educação a Distância Virtual: uma educação próxima e real*. Pedagogia em Foco, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:  
<http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/ead01.htm> - Ultimo acesso em: 19/10/2006.
- CLUBEDOPROFESSOR:  
<http://www.clubedoprofessor.com.br/ead/ferramentas.html> - último acesso em 07/11/2006.
- ELEARNINGBRASIL:  
<http://www.elearningbrasil.com.br/imprensa/clippi ng.asp?id=1625> - último acesso em 09/11/2006.
- ELEARNINGBRASIL – “Palestrantes” disponível em:  
<http://www.elearningbrasil.com.br/congresso/2006/palestrantes/elliott.asp> ultimo acesso em 09/11/2006.
- ESCOLA NET:  
[http://www.escolanet.com.br/dicionario/dicionario\\_e.html](http://www.escolanet.com.br/dicionario/dicionario_e.html) - ultimo acesso em 07/11/2006.  
Faculdade IBITA, “Quem é o tecnólogo?” . Disponível em :  
[http://www.ibta.com.br/vestibular/quem\\_e.php](http://www.ibta.com.br/vestibular/quem_e.php) ultimo acesso em 01/11/2006.
- GFARIAS: [http://www.gfarias.com/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=25&Itemid=38](http://www.gfarias.com/web/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=38) - último acesso em 07/11/2006.
- HENRY: <http://www.henry.eti.br/pagina.php?IdPagina=266> – ultimo acesso em 09/11/2006.
- INSTITUTO MONITOR:  
<http://www.institutomonitor.com.br/html/index.html> - último acesso em 07/11/2006.
- [http://www.dei.unicap.br/~almir/seminarios/2000.2/3mno/ead/dados/tci\\_dados/learningspace.htm](http://www.dei.unicap.br/~almir/seminarios/2000.2/3mno/ead/dados/tci_dados/learningspace.htm) - ultimo acesso em 30/10/2006.
- MEC – “Histórico da Educação Tecnológica no Brasil”:  
[portal.mec.gov.br/setec/index2.php?option=content&do\\_pdf=1&id=151&banco= ultimo acesso em 30/102006.](http://portal.mec.gov.br/setec/index2.php?option=content&do_pdf=1&id=151&banco=ultimo%20acesso)
- MINIWEB:  
<http://www.miniweb.com.br/top/Jornal/artigos/ferramentas1.html> - último acesso em 07/11/2006.
- MOODLE  
[http://docs.moodle.org/pt/Filosofia\\_do\\_Moodle](http://docs.moodle.org/pt/Filosofia_do_Moodle) - último acesso em 07/11/2006.  
Santos, Neide “Estado da Arte em Espaços Virtuais de Ensino e Aprendizagem”. Disponível em : <http://www.inf.ufsc.br/sbc-ie/revista/nr4/070TU-santos.htm> ultimo acesso em 09/11/2006.
- NIED: <http://hera.nied.unicamp.br/teleduc/> - último acesso em 07/11/2006.  
Notícia: “Dia do tecnólogo”:  
Disponível em:  
[http://www.unibratec.com.br/noticias/ultimas\\_noticias/outubro\\_2005/03102005\\_tecnologo\\_1.html](http://www.unibratec.com.br/noticias/ultimas_noticias/outubro_2005/03102005_tecnologo_1.html) - ultimo acesso em 29/08/2006.
- Perguntas e Respostas sobre Cursos Superiores de Tecnologia (extraídos do site do Ministério da Educação – MEC) disponível em:  
[www.facig.edu.br/pr.doc](http://www.facig.edu.br/pr.doc) ultimo acesso em 16/09/2006.
- REALBOOKSS:  
<http://www.redbooks.ibm.com/redbooks/SG246843/wwhelp/wwhimpl/java/html/wwhelp.htm> - último acesso em 07/11/2006.  
Rodrigo Moreira Martins; Danilo Trombetta Neves – “Aprendizagem”  
Disponível em: [http://www.usinadeletras.com.br/exibelotexto.phtml?cod=2451&cat=Teses\\_Monologos](http://www.usinadeletras.com.br/exibelotexto.phtml?cod=2451&cat=Teses_Monologos) ultimo acesso em 30/08/2006.
- Universia : <http://www.universia.com.br/cursos/> ultimo acesso em 11/11/2006.

## ESTUDO DE CUSTOS NA IMPLANTAÇÃO DE UM MÉTODO DE IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA

Autor: Vinícius do Carmo Martins

Orientador: Prof. M. Sc. Sérgio Antônio Nigro

### RESUMO

Este trabalho aborda a escolha de um método de identificação biométrica para uma pequena empresa com base nos custos de implantação. São descritas as necessidades que devem ser atendidas e, com base nelas, escolhidos os critérios que serão utilizados para analisar os métodos. Da mesma forma como os critérios de custo, disponibilidade, intrusão e segurança dos métodos são analisados para atender a uma pequena empresa, pretende-se que possam ser analisados para atender outras organizações, onde as importâncias de cada um são

diferentes. O funcionamento de métodos de identificação e as necessidades dos setores governamental e empresarial em relação a eles são descritas, de forma a tornar compreensível a escolha de uns sobre outros em determinadas situações. É exposto o custo de obtenção dos equipamentos utilizados. Após, é realizada uma comparação dos métodos tendo como critério principal o custo (tema desse trabalho) e escolhido um método ideal para uma pequena empresa.

### ABSTRACT

This work concerned the choice of a biometric identification method for a small company with basis on the implantation costs. The needs that must be fit are described, and, concerning that, chosen the criterion that will be used to analyze the methods. The same way as the criterion of cost, availability, intrusion and security of the methods are analyzed to fit a small company, it is intended that they can be analyzed to take care of other organizations, where the importance of each one are different. The

functioning of identification methods and the necessities of the sectors governmental and enterprise in relation to they are described, of form to become understandable the choice of ones above others in determined situations. The cost of attainment of the used equipment is displayed. After, an comparison between the methods it is carried through, having as main criteria the cost (subject of this work) and chosen an ideal method for a small company.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alecrim, Emerson. **Introdução a Biometria** (2005). Disponível em: <http://www.infowester.com/biometria.php> Acessado em 08/09/2006 as 23h58m.
- Amado Ferreira, A., **Da Técnica Médico-Legal na Investigação Forense** (1975).
- Biometric News Portal. **Íris Biometrics** Disponível em: [http://www.biometricnewsportal.com/iris\\_biometrics.asp](http://www.biometricnewsportal.com/iris_biometrics.asp) Acessado em 09/09/2006 as 01h48m.
- Bonsor, Kevin. **How Facial Recognition Systems Works** Disponível em: <http://computer.howstuffworks.com/facial-recognition> Acessado em 09/09/2006 as 22h21m.
- Dantas, George Felipe L. **Sistemas biométricos de identificação pela imagem Facial** (2002) Disponível em: <http://www.peritocriminal.com.br/biometria.htm> Acessado em 22/09/2006 as 21h51m.
- Fiorese, Maurício. **Uma proposta de Autenticação de Usuário para Ensino a Distância** (2000). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://penta.ufrgs.br/pesquisa/fiorese/autenticacaoeadcapa.htm> Acessado em 17/09/2006 as 13h40m.
- GisConsult. **Biometria**. Disponível em: <http://www.gisconsult.com.br/v2005/Biometria.asp?Pag=Metodos> Acessado em 09/09/2006 as 00h02m.
- Griaule. **FAQ de Biometria**. Disponível em: [http://www.griaule.com/page/pt-br/faq\\_biometrics#3](http://www.griaule.com/page/pt-br/faq_biometrics#3) Acessado em 08/09/2006 as 00h16m.
- Gumz, Rafael Araújo – **Protótipo de um sistema de identificação de minúcias em impressões digitais utilizando redes neurais artificiais feedforward multicamada** (2002). Disponível em: <http://www.inf.furb.br/~jomi/tccs/2002-1/rafael/TCC2002-1-61-VF-RafaelGumz.pdf> Acessado em 09/09/2006 as 01h11m.
- Hainen, Milton R., Osório, Fernando S., **Biometria Comportamental: Pesquisa e desenvolvimento de um sistema de autenticação de usuários utilizando assinaturas manuscritas**. (2004). Inovação Tecnológica. **UFSC desenvolve sistema de reconhecimento da face** (2003). Disponível em: <http://www.inovacaotecnologica.com.br/noticias/noticia.php?artigo=010150030801> Acessado em 09/09/2006 as 23h03m.
- Latta, John. **Biometrics World Conference (2005) WAVE 0545 11/11/05** Disponível em: [http://www.wave-report.com/conference\\_reports/2005/Biometrics2005\\_2.html](http://www.wave-report.com/conference_reports/2005/Biometrics2005_2.html) Acessado em 11/11/2006 as 15h49m.
- Priberam. **Dicionário da Língua Portuguesa On-Line**. Disponível em: <http://www.priberam.pt> Acessado em 09/09/2006 as 02h04m.
- Romagnoli, Giuseppe S., **Biometria você é sua Senha** (2002). Disponível em: <http://www.serpro.gov.br/publicacao/tematec/2002/tec61> Acessado em 15/04/2006 as 16h02m.
- Ruggles, T. **Comparison of Biometric Techniques** (2002) Disponível em: <http://bio-tech-inc.com/bio.htm> Acessado em 15/10/2006 as 13h21m.
- <http://et.wcu.edu/aidc/BioWebPages/BiometricsHome.html> Acessado em 15/10/2006 as 13h03m.
- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Biometria> Acessado em 06/05/2006 as 14h53m.
- [http://www.aguiarsoftware.com.br/bio\\_midia.shtml](http://www.aguiarsoftware.com.br/bio_midia.shtml) Acessado em 15/10/2006 as 13h03m.

## **GED (GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS) – CONCEITO, TECNOLOGIAS E IMPLANTAÇÃO EM ARQUIVO FÍSICO.**

Autor: Alan Pereira de Souza

Orientador: Prof. M. Sc. Célio Sormani Júnior

### **RESUMO**

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) vem a algum tempo se tornando uma solução para as empresas que produzem grande quantidade de documentos em papel, devido ao fato de estes poderem ser destruídos, perdidos, além de tornar muito difícil a busca por eles quando for necessário. O principal problema é o gerenciamento desses documentos. Alguns anos atrás começou a aparecer a tecnologia de digitalização que substituiu a microfilmagem no processo de gerenciamento eletrônico do arquivo. Com essa tecnologia foi possível obter mais segurança no armazenamento e mais facilidade na captura de documentos, além de possibilitar que vários setores de uma empresa possam utilizar ao

mesmo tempo o mesmo documento. A eficiência do processo de digitalização vem acompanhada de algumas tecnologias auxiliares, que são, Document Imaging, Document Management, Workflow, COLD/ERM, Forms Processing e Records Management. Mas antes de começar o processo de digitalização dos documentos é necessário realizar um trabalho de conscientização da equipe sobre a importância do arquivo, um diagnóstico da situação atual do arquivo e elaboração da tabela de temporalidade dos documentos. Essas etapas existentes na teoria foram confirmadas em entrevista com a responsável pelo Centro de Documentação da empresa avaliada no estudo de caso.

### **ABSTRACT**

The Electronic Document Management has been a solution for the companies which produce great amount of documents in paper, due to the fact that they can be destroyed, lost or even be very difficult to be found when it is necessary. The main problem is the management of those documents. Some years ago it emerged the Document Imaging technology that substituted the microfilming in the process of electronic document management. With this technology it has been possible to get more security in the storage and more easiness in the document capture, besides making possible that some sectors of a company can use the same document at the same time. The efficiency of the

Document Imaging process has continued like some technologies auxiliary, that are, Document Imaging, Document Management, Workflow, COLD/ERM, Forms Processing and Records Management. But before starting the process of Document Imaging of documents it is necessary to carry through a work of awareness of the team about the importance of the archive, a diagnosis of the current situation of the archive and the elaboration of the table of temporality of documents. These existing stages in theory have been confirmed in an interview with the responsible for the Center of Documentation of the company evaluated in the case study.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acervo Consultoria S/C Ltda.; Organização de Documentos. Disponível em: [www.acervo.com.br](http://www.acervo.com.br). Acesso em: 15 jul. 2006.
- CENADEM; O Portal do GED no Brasil. Disponível em: [www.cenadem.com.br](http://www.cenadem.com.br). Acesso em: 06 ago. 2006.
- FONSECA, Maria Odila Kahl. Arquivologia e Ciência da Informação. Rio de Janeiro. Fundação Getúlio Vargas, 2005.
- GrupoStore; Gerenciamento da Informação. Disponível em: [www.grupostore.com.br](http://www.grupostore.com.br). Acesso em: 08 out. 2006.
- IDOC Tecnologia; Gestão do Conhecimento. Disponível em: [www.idoc.inf.br](http://www.idoc.inf.br). Acesso em: 06 ago. 2006.
- Macrosolution; Gerenciamento da Informação. Disponível em: [www.macrosolution.com.br](http://www.macrosolution.com.br).
- Acesso em: 08 out. 2006.
- Organização Eficaz de Arquivos Ltda.; Organização de Arquivos. Disponível em: [www.organiz.com.br](http://www.organiz.com.br). Acesso em: 08 out. 2006.
- PAES, Marilena Leite. Arquivo: Teoria e Prática. Rio de Janeiro. Fundação Getúlio Vargas, 1997.
- PEIXOTO, Juan Cacio, Organização e Administração do Arquivo Morto. Apostila. São Paulo, Acervo – Organização de Documentos; 2003.
- RONDINELLI, Rosely Curi. Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. Rio de Janeiro. Fundação Getúlio Vargas, 2002.
- SHELLENBERG, Theodore R. Arquivos Modernos: Princípios e técnicas. Rio de Janeiro. Fundação Getúlio Vargas, 2004.

**GESTÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:  
ANÁLISE CONCEITUAL DOS INDICADORES DE QUALIDADE NO  
ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM NOS HOSPITAIS DO SUS – ESTADO DE  
SÃO PAULO.**

Autor: João Paulo Dantas Basílio

Orientador: Prof. M. Sc. Osvaldo Contador Júnior

**RESUMO**

A qualidade nos serviços de saúde é uma preocupação antiga, que atualmente vem ganhando espaço e recebendo esforços tanto da iniciativa privada quanto do Estado. Dentro desses movimentos, alguns vêm ganhando destaque e credibilidade, entre eles as certificações proferidas pela Organização Nacional de Acreditação. A qualidade dos serviços de saúde é composta de vários itens e dentre eles o fator humano merece atenção especial, a enfermagem tem posição de destaque nas organizações públicas e particulares prestando assistência direta aos clientes, procurando obter excelência nos cuidados oferecidos. A avaliação da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao paciente constitui uma preocupação constante e tem-se tornado uma ferramenta de valor inestimável para os gestores dessas instituições.

**ABSTRACT**

The quality in the health services is an old concern, that currently comes gaining space and receiving efforts in such a way from the private initiative how much of the State. Inside of these movements, some come gaining prominence and credibility, between them the certifications pronounced for the National Organization of Acreditação. The quality in health services is composed of several itens and amongst them the human factor deserves special attention, the nursing acts in the line of front of any rendering institution of health services, through the care of nursing, dealing daily with customers who need the best possible service. Mensurar and to control the quality of these services has revealed as an efficient tool for the aiming of the strategy for attainment of high standard of quality.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL, Ministério da Saúde. GESTHOS Gestão Hospitalar: Capacitação a Distância em Administração Hospitalar para Pequenos e Médios Estabelecimentos de Saúde: Módulo II: Gestão Contemporânea nas Organizações de Saúde / Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.
- BRASIL, Ministério da Saúde. GESTHOS Gestão Hospitalar: Capacitação a Distância em Administração Hospitalar para Pequenos e Médios Estabelecimentos de Saúde: Módulo IV: Gestão para Qualidade em Saúde / Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria nº 538. Disponível em [http://www.ona.org.br/ona/site/jsp/ona/ona\\_inst/portarias\\_resolucoes/GM538.zip](http://www.ona.org.br/ona/site/jsp/ona/ona_inst/portarias_resolucoes/GM538.zip). Último acesso em 25/09/2006.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria nº 197/GM Disponível em [http://www.ona.org.br/ona/site/jsp/ona/ona\\_inst/portarias\\_resolucoes/GM1970.zip](http://www.ona.org.br/ona/site/jsp/ona/ona_inst/portarias_resolucoes/GM1970.zip). Último acesso em 25/09/2006.
- BRASIL, Datasus. Indicadores e Dados Básicos – Brasil – 2005 IDB 2005. Disponível em: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/idb2005/matriz.htm>. Último acesso em 13/10/2006.
- BRASIL, Secretaria do Estado da Saúde. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/portal/24088259c89b06a70174d93a6c1ad6a4.htm>. Último acesso em: 5/11/2006.
- CAMACHO, J. L. T. Qualidade total para os serviços de saúde. São Paulo: Nobel, 1998.
- COSTA, N. R. O Banco Mundial e a política social nos anos 90 – a agenda para reforma do setor saúde no Brasil. Rio de Janeiro: ENSP, 1996.
- ÉVORA, Y. D. M.. “Qualidade na prestação de serviços de saúde” disponível no site: [http://www.eerp.usp.br/nepien/qualidade\\_prestacao\\_servicos.ppt](http://www.eerp.usp.br/nepien/qualidade_prestacao_servicos.ppt). Último acesso em 06/02/2006.
- FERREIRA, Fernanda Gomes. Desenvolvimento e Aplicação de um modelo de programa de Qualidade para o serviço público. PPGEP/UFSC. Florianópolis, 1999.
- FOUCAULT, M. O nascimento do hospital. Rio de Janeiro: Graal, 1981.
- GIANESI, Irineu G. N., CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.
- GURGEL JÚNIOR, G.D., VIEIRA, M.M.F. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. Revista Ciência & Saúde Coletiva, 7(2):325-334, 2002.
- ICHINOSE, R. M., ALMEIDA, R. T.. “Desmistificando a certificação e acreditação de hospitais” disponível no site: <http://www.hab2001.sld.cu/arrepdf/00268.pdf>. Último acesso em 13/10/2006.
- KEMP, R., ARUNDEL, A. *Survey Indicators for Environmental Innovation*. Idea Paper, 1998.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade total em serviços. São Paulo: Atlas, 2006.
- MALIK, A. M., SCHIESARI, L. M. Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde. São Paulo: FSP/USP, 1998.
- MARQUIS, Bessie L., HUSTON, Carol Jorgensen. Administração e liderança em enfermagem. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- ONA. Normas pra o processo de Avaliação – Avaliação das Organizações prestadoras de Saúde. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/servicosauade/acreditacao/manuais/index.asp>. Último acesso em 13/10/2006.
- SLACK, Nigel, et al. Administração da produção. São Paulo: Atlas, 2002.

## **IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA ERP - ESTUDO DE CASO**

Autor: Leandro Daniel Cezare

Orientador: Prof. M. Sc. Célio Sormani Junior

### **RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo relatar a implantação de um sistema ERP. O trabalho traz todas as etapas necessárias para a implantação de um sistema deste porte. Pontos positivos e negativos de uma implantação são relatados. Conceitos ligados a sistemas de gestão e histórias de evolução destes sistemas constam neste trabalho.

### **ABSTRACT**

This work has as objective to tell the implantation of a system ERP. The work brings all the necessary stages for the implantation of a system of this transport. Positive and negative points of an implantation are told. On concepts the systems of management and histories of evolution of these systems consist in this work.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARRETO, JM, Inteligência Artificial no Limiar do Século XXI - Florianópolis: edições, 392p, 2001.
- BELLOQUIM, A. ERP: a nova solução definitiva para todos os problemas, *Developers*, Abril 1998, p 38-41.
- CORRÊA, H. L., GIANESI, I., CAON, M. Planejamento, Programação e Controle da Produção. MRP II / ERP: Conceitos, Usos e Implantação. São Paulo: Editora Atlas, 1997.
- CUNHA, M. A. L. Gestão integrada de processos de negócio. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INDUSTRIAIS, 1998. São Paulo. Anais...São Paulo: FGV, 1998.
- DAVENPORT, T. H. Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, v. 76, n.4, p.121-131, 1998.
- HEHN, H. F. Peopleware: como trabalhar o fator humano nas implementações de sistemas integrados de informação. São Paulo: Gente, 1999.
- O'BRIEN, A. James. Sistemas de Informação. E as decisões gerenciais na era da internet. Ed. 2. p. 7-26, 2004
- SLACK, N.; STUART, C.; HARLAND, C.; HARRISON, A. ; JOHNSTON, R. *Administração da Produção*, Editora Atlas, 2002.
- STAIR M. R. e REYNOLDS W. G. Sistemas de Informação: Uma abordagem gerencial, v.4, p.4 – 29, p.134 – 141, 1999. Rio de Janeiro.
- ROBINSON, A. Enterprise Resource Planning, <<http://mansci2.uwaterloo.ca>>, December, 1997.
- TAURION, C. Pacote integrado é coisa séria, *Computerworld*, 5 de outubro de 1998, p 18-19.
- NOLAN, Richard L. Management Accounting and Control of Data Processing. National Association of Accountants, 1997.

## **ITIL COMO METODOLOGIA PARA REDUÇÃO DE CUSTOS E MELHORIA DO CONTROLE DE RECURSOS DE TI**

Autor: Ellen Higashi da Silva Martins

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### **RESUMO**

Este trabalho visa demonstrar como agregar valor aos negócios e melhorar o controle da infra-estrutura de TI utilizando processos eficientes e melhores práticas, de acordo com o que preconiza o ITIL. As melhores práticas são processos de gerenciamento de serviços de TI, adotados por empresas públicas e privadas que se mostraram eficientes. O ITIL é atualizado constantemente se moldando a realidade do mercado, procurando alinhar a área de TI com as necessidades do negócio. Atualmente existem certificações tanto para profissionais quanto para empresas, como Foundation Certificate e ISO 20000, facilitando a adoção da

estrutura. Um ponto forte do ITIL é a utilização do Nível de Acordo de Serviços, que define a disponibilidade, capacidade e outros itens dos serviços que são prestados, gerando punição dos fornecedores caso não cumpram o acordo. Com o ITIL é possível alcançar a redução de custos, otimização de recursos humanos e tecnológicos, transparência, controle e aprimoramento dos processos, melhoria na detecção de falhas e prevenção de incidentes e agilidade em mudanças na estratégia da empresa, além de satisfação e confiabilidade de clientes e usuários.

### **ABSTRACT**

This work aims at to demonstrate as to add value to the businesses and to improve the control of the infrastructure of IT using efficient processes and best practices, in accordance with ITIL. Best practices are processes of IT services management, adopted for public companies and private that had shown efficient. The ITIL is brought up to date constantly, molding the reality of the market, looking for to line up the area of IT with the business necessities. Currently there are certifications for professionals and companies, as Foundation Certificate and ISO 20000, facilitating the adoption of the structure. A strong point of the

ITIL is the use of the Service Level Agreement, that defines the availability, capacity and others itens of the services that are given, generating punishment of the suppliers in case that they do not fulfill the agreement. With the ITIL it's possible to reach the reduction of costs, optimization of human and technological resources, transparency, control and improvement of the processes, improvement in the detention of imperfections and prevention of incidents and agility in changes in the company strategy, beyond satisfaction and reliability of customers and users.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGILENT TECHNOLOGIES. **SLA - Como estabelecer e garantir níveis de qualidade.** Disponível em <[www.pucsp.br/labcom/download/Agilent%20Seminar/SLA-Como\\_Estabelecer\\_e\\_Garantir\\_Niveis\\_de\\_Qualidade.pdf](http://www.pucsp.br/labcom/download/Agilent%20Seminar/SLA-Como_Estabelecer_e_Garantir_Niveis_de_Qualidade.pdf)>. Acessado em 12/09/2006.
- ABREU, E. **Nova Solução de Gerenciamento de Ativos da CA Melhora Desempenho Técnico e Financeiro.** Disponível em <<http://www.maxpressnet.com.br/noticia.asp?TIPO=PA&SQINF=210739>>. Acessado em 03/08/2006.
- B2B MAGAZINE. **58% das empresas já adotam o modelo ITIL no País.** Disponível em <[http://www.b2bmagazine.com.br/ler\\_materia.aspx?numero=17517](http://www.b2bmagazine.com.br/ler_materia.aspx?numero=17517)>. Acessado em 20/10/2006.
- CA BRASIL. Disponível em <<http://www.ca.com/br/itil3.htm>>. Acessado em 06/10/2006.
- CAMURUGY, P. **ITIL na Governança de TI.** Disponível em <[http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main\\_artigo.asp?codigo=984](http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=984)>. Acessado em 03/08/2006.
- CENTRATA. **A Gateway to ITIL: The Centrata Approach.** Disponível em <[http://www.centrata.com/content/Centrata\\_ITIL\\_whitepaper.pdf](http://www.centrata.com/content/Centrata_ITIL_whitepaper.pdf)>. Acessado em 03/08/2006.
- COEN, L. **Gerenciamento de ativos: maior controle em TI.** Disponível em <[http://www.companyweb.com.br/lista\\_artigos.cfm?id\\_artigo=192](http://www.companyweb.com.br/lista_artigos.cfm?id_artigo=192)>. (Acessado em 03/08/2006).
- COMPUTERWORLD, 2006a. **ITIL estará em 40% das empresas dos EUA até 2007.** Disponível em <[http://computerworld.uol.com.br/gestao/2005/08/31/idgnoticia.2006-05-15.4084893715/IDGNoticia\\_view](http://computerworld.uol.com.br/gestao/2005/08/31/idgnoticia.2006-05-15.4084893715/IDGNoticia_view)>. Acessado em 03/08/2006.
- COMPUTERWORLD, 2006b. **Brasil ganha primeira publicação oficial sobre ITIL em português.** Disponível em <<http://computerworld.uol.com.br/governanca/2006/09/19/idgnoticia.2006-09-19.4779063672/IDGNoticiaview>>. Acessado em 03/08/2006.
- COYLE, D. **Como melhorar os serviços de TI com a padronização de processos e métricas.** Disponível em <[http://www.companyweb.com.br/lista\\_artigos.cfm?id\\_artigo=189](http://www.companyweb.com.br/lista_artigos.cfm?id_artigo=189)>. Acessado em 03/08/2006.
- DENNIS. **Understanding what ITIL is not.** Disponível em <<http://www.networkworld.com/newsletters/nsm/2004/1101nsm1.html>>. Acessado em 05/11/2006.
- EMA – Enterprise Management Associates. **The ITIL Configuration Management Database: Panacea or Pandora's Box?** Disponível em <[http://www.emausa.com/research/ema\\_product.php?product=5000\\_0882](http://www.emausa.com/research/ema_product.php?product=5000_0882)>. Acessado em 05/11/2006.
- FERNANDES, A; ABREU, V. **Implantando a Governança de TI,** Rio de Janeiro, Brasport, 2006.
- Fry, M. **Implementing ITIL: Some Common Errors.** Disponível em <[http://i.i.com.com/cnwk.1d/html/itp/ITIL\\_Malcolm\\_Top\\_Ten.pdf](http://i.i.com.com/cnwk.1d/html/itp/ITIL_Malcolm_Top_Ten.pdf)>. Acessado em 05/11/2006.
- GARCIA, S. **Rhino Day: dicas para um SLA redondinho.** Disponível em <[www.baguete.com.br/noticia.php?id=13408](http://www.baguete.com.br/noticia.php?id=13408)>. Acessado em 01/11/2006.
- HDI, Help Desk Institute. **Help Desk Best Practices Brasil.** Disponível em <<http://www.hdibrasil.com.br>>. Acessado em 03/08/2006.

## OPERAÇÕES NA BOLSA DE MERCADORIAS E FUTUROS ATRAVÉS DO PREGÃO ELETRÔNICO COM WEBTRADING

Autor: Nathalia Mendes Gerotti

Orientador: Prof. M. Sc. Sebastião Gândara Vieira

### RESUMO

O presente trabalho vem apresentar as principais características da Bolsa de Mercadorias e Futuros e seus recursos tecnológicos responsáveis pela negociação e organização dos contratos futuros. A BM&F é um centro de negociações que agrupa uma série de serviços fundamentais para a economia brasileira. Promove negociações que corresponde a cinco vezes o valor anual do PIB brasileiro, estando entre as dez maiores Bolsas de derivativos do mundo. Visando incluir os

pequenos investidores neste mercado, a BM&F lançou o sistema WebTrading, para ser operado via *internet*. Este sistema permite ao cliente inserir as ofertas, em seu próprio nome utilizando o *site* de sua corretora, de mini-contratos futuros, que correspondem a uma fração dos contratos padrão negociados nos pregões. E possui um sistema de garantias que traz segurança ao investidor

### ABSTRACT

This research paper presents the main characteristics of the BM&F and its technological resources as the center of negotiation and organization of future economical contracts. The BM&F is the center of business that includes a series of basic jobs for the Brazilian economy. It promotes negotiations five times the annual value of Brazilian PIB as it is among the biggest ten stock markets of price swap derivatives in

the world. The BM&F launched the WebTrading system to be operated by internet aiming to include small investors in this stock market. The system allows costumers to insert offers in their own names and, by means of the website of a stockbroker, so the customer may buy or sell stock quotes of standard contract market transactions. The system guarantees security to the investors.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AZEVEDO, Denny Paulista: **Sistema Financeiro Nacional** – São Paulo: CETEC, 1995.
- BM&F: **Bolsa de Mercadorias e Futuros**. Disponível em <[www.bmf.com.br](http://www.bmf.com.br)>. Acessado em 06/10/2006.
- BORGES, Ana: **BM&F amplia operações para pessoas físicas**. Acionistas, 09/12/2004. Disponível em <<http://www.acionista.com.br>>. Acessado em 28/10/2006.
- CONTRATO FUTURO: **Especificações do Contrato Futuro de Açúcar Cristal Especial**, disponível em <<http://www.bmf.com.br/portal/pages>>. Última atualização: 13/09/2002. Acessado em 04/10/2006.
- CONTRATOS: **Mini-Contratos Futuros**. Última atualização em 19 de novembro de 2004. Disponível em <<http://www.bmf.com.br/portal/pages/webtrading1/contratos.asp>>. Acessado em 18/10/06.
- CORRETORA FLOW: **Corretora Flow**. Disponível em <<http://www.flowcm.com.br/menu>>. Acessado em 01/10/2006.
- COTIAS, Adriana: **De volta para o futuro**. Valor on-line, 19/10/2006. Disponível em <<http://www.valoronline.com.br/valoreconomico>>. Acessado em 28/10/2006.
- CUSTOS DE NEGOCIAÇÃO: **Custos de negociação dos mini-contratos futuros**. Última atualização: 22 de setembro de 2006. Disponível em <<http://www.bmf.com.br/portal/pages/webtrading1/custos.asp>>. Acessado em: 18/10/06.
- DAINEZ, Luciana Mara: **Conheça a BM&F** – São Paulo: BM&F, última atualização mar/2006.
- FERREIRA, Alcides e HORITA, Nilton: **BM&F: A História do Mercado Futuro no Brasil**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1996.
- FIGUEIREDO, Marcelo Faria: **Alternativa para pequeno investidor**. Universia, 28/07/2005. Disponível em <<http://www.universia.com.br/html>>. Acessado em: 28/10/2006.
- FORBES, Luiz F.: **Mercados Futuros: Uma Introdução** – São Paulo: Bolsa de Mercadorias & Futuros, 1994.
- FRISCH, Felipe: **BM&F lança simulador de contratos**. São Paulo, 25/02/2005. Disponível em <<http://www.valoronline.com.br/valoreconomico>>. Acessado em: 28/10/06.
- GLOBAL BRASIL: **Global Brasil**. Disponível em: <<http://www.globalbrasil.com/objetivos>>. Acessado em 07/08/2006
- HULL, John: **Introdução aos Mercados Futuros e de Opções**. São Paulo: BM&F, 1996.
- IMPLANTAÇÃO WTR: **Requisitos Tecnológicos para o Processo de Implantação**. Atualizado em 19 de novembro de 2004. Disponível em <<http://www.bmf.com.br/portal/pages/.../boletim1/informes/2004/novembro>>. Acessado em 18/10/2006.
- INFORMATIVO BM&F: **Informativo da Bolsa de Mercadorias e Futuros, S/D**.
- JÚNIOR, Altamiro Silva: **Pessoas físicas poderão investir em mini-contratos da BM&F pela internet**. Valor on-line, 22/09/2004. Disponível em <<http://www.valoronline.com.br>>. Acessado em: 28/10/2006.
- LIQUIDEZ, Corretora: **WebTrading**. Disponível em: <[http://www.liquidez.com.br/WEB\\_Final.pps#270,14,Slide 14](http://www.liquidez.com.br/WEB_Final.pps#270,14,Slide%2014)>. Acessado em 28/10/06.
- LOMBARDI, Roberto: **Revista Exame**. Última atualização em 21 de setembro de 2006. Disponível em: <<http://portalexame.abril.uol.com.br/servicos/guiaadoinvestidor/artigos>>. Acessado em 20/10/2006.
- PREGÃO ELETRÔNICO: **O Pregão Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/compraspr>>. Acessado em 05/10/2006.

## **O USO DO INTERCÂMBIO ELETRÔNICO DE DADOS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS**

Autor: Rafael Eduardo Pinto de Moura

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

### **RESUMO**

Este trabalho apresenta as principais características da implantação do EDI – Intercâmbio Eletrônico de Dados - na cadeia de suprimentos, para a utilização como guia ou para o aprofundamento do estudo de suas características. O principal objetivo é apresentar as vantagens da utilização desta tecnologia. Para isso, o texto aponta como pode ocorrer o processo de implantação do EDI, discorrendo sobre problemas e dificuldades que podem surgir. Discutidos no texto estão também, termos como logística e cadeia de suprimentos. Para ilustrar todas as teorias apresentadas, estão dois estudos de casos de empresas do Brasil. Uma é uma grande rede de lojas varejista e a outra, uma unidade de uma multinacional que produz componentes para montadoras automotivas.

### **ABSTRACT**

This report, presents the mains characteristics of introduce the EDI – Eletronic Data Interchange – in the Supply Chain, to use as a guide or to deepening in the study its characteristics. The mains objective is to present the advantages of use this technology. With respect to this, the text points out as the process of introduce EDI can occur, discoursing on problems and difficulties that can appear. Argued in the text are also, terms as logistic and supply chain. To illustrate all the presented theories, are two studies of cases of Brazil's companies. One is a great retail net of stores, the other, a unity of a multinational that produces components for automotives assembly plants.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANFAVEA. Comissão de Normas e Padrões Anfavea-Sindipeças. Disponível em <http://www.anfavea.com.br>. Acessado em: Outubro de 2006.
- BALLOU, Ronald H. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial. Porto Alegre, Bookman, 2001.
- CASSIOLATO José E.; LASTRES, Helena M. M. Globalização e Inovação Localizada: experiência de sistemas locais no Mercosul. Brasília, IBICT/IEL, 1999.
- CHING, H. Y. Gestão de Estoques na Cadeia de Logística Integrada – Supply Chain. São Paulo, Atlas, 2001.
- CHOPRA, S.; MEINDL, P. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: estratégia, planejamento e operação. São Paulo, Prentice Hall, 2004.
- Council of Supply Chain Management Professionals. Supply Chain and Logistics Terms and Glossary. Disponível em: <http://www.cscmp.org/Downloads/Resources/glossary03.pdf>. Acessado em: Setembro de 2006.
- DESTRO, Iuri R.; LOPES, Marcela P. Grupo de Estudos Logísticos. A Logística Militar. Universidade de Santa Catarina. Disponível em: <http://www.gelog.ufsc.br/Publicacoes/Papel%20da%20Guerra.pdf>. Acessado em: Outubro de 2006.
- DORNIER, Philippi P. et al. Gestão Eficaz das Operações Logísticas Globais. São Paulo, Atlas, 2000.
- EAN BRASIL. Introdução ao EDI. Biblioteca de Arquivos, 2002. Disponível em <http://www.eanbrasil.org.br/Servelet/ServeletContent/RequestIt=39>. Acesso em: Novembro de 2006.
- FERREIRA, Karine Araújo. Tecnologia da Informação e Logística: os impactos do EDI nas operações logísticas de uma empresa do setor automobilístico. Ouro Preto, Universidade Federal de Ouro Preto, 2003.
- GOMES, Carlos. F. S.; RIBEIRO, Priscilla. C. C. Gestão da Cadeia de Suprimentos integrada à Tecnologia da Informação. São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2004.
- HERMANN, Jennifer. O modelo de liberalização financeira nos anos 1990: “restatement” ou auto crítica?. Belo Horizonte, Revista Nova Economia ed. Nº 13, Julho-Dezembro de 2003. Disponível em: <http://www.face.ufmg.br/novaeconomia/sumarios/v13n2/Hermann.pdf>. Acesso em: Novembro de 2006.
- NOVAES, Antonio G. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: Estratégia, Operação e Avaliação. Rio de Janeiro, Campus, 2001.
- OLIVEIRA, B. M.; ABRANTES, J.; XAVIER, J.; CABRAL, R. F.; ARAÚJO, R. EDI – Eletronic Data Interchange – Uma Solução de Negócio. São Paulo, Universidade Anhembi Morumbi, 2003.
- PIRES, S. Gestão da Cadeia de Suprimentos: conceitos, estratégias, práticas e casos. São Paulo, Atlas, 2004.
- PIRES, S.; BREMER, C.; SANTA EUTÁLIA, L.; GOULART, C. Supply Chain and virtual enterprises: comparisons, migration and a case study. International Journal of Logistics Research and Applications, v. 4, nº 3, 2001. Referência Bibliográfica
- PORTO, G., PLONSKI, G., BRAZ, R. A Utilização do EDI e seus Impactos Organizacionais: Um Estudo de Multicaso. FEA/USP, 2000. Disponível em: <http://www.fearp.usp.br/afearp/estrutura/comissoes/pesq/Textos/wpa8.pdf>. Acesso: Novembro de 2006.
- POZO, Hamilton. Administração de Recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística. São Paulo, Atlas, 2002.
- WIGAND, R.; PICOT, A.; REICHWALD, R. Information, Organization and Management: expanding markets and corporate boundaries. England, John Wiley & Sons Ltda, 1997.

## **QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS. ESTUDO DE CASO: FATEC - JAHU**

Autor: Nilson Cesar Pereira

Orientador: Prof. M. Sc. Paulo Roberto Longhi

### **RESUMO**

Com a consolidação das ferramentas de implementação da qualidade nos diversos setores da sociedade contemporânea, em especial nas instituições públicas, atualmente devem ser buscadas formas de Gestão pela Qualidade Total, como forma de privilegiar o atendimento ao cidadão. Esse é um fator primordial para as empresas privadas, porém apesar de não existirem competidores diretos para os serviços públicos realizados, ainda assim essa é uma preocupação que deveria ser a base de todo atendimento a ser realizado pelo Estado. A utilização de ferramentas adequadas de planejamento, execução e correção dos erros surgidos durante todas as etapas do processo de prestação de serviços, além da melhoria da relação servidor x cidadão, propiciam, diretamente mudanças na imagem dos serviços públicos, assim como associação de qualidade as atividades desenvolvidas. Dentro dessa questão o trabalho aborda aspectos ligados ao tema Qualidade, assim como sua ligação direta com o serviço público, apontando as principais mudanças necessárias para a agregação de qualidade quando da prestação de serviços, sendo também feito uma análise direta da situação atual do atendimento prestado junto ao Campus Universitário da Faculdade de Tecnologia de Jahu (FATEC-Jahu), com a proposição de mudanças a serem implantadas como forma de aquisição de condições mínimas de prestação de serviços de qualidade.

### **ABSTRACT**

With the consolidation of the tools of implementation of the quality in the diverse sectors of the society contemporary, in special in the public institutions, currently forms of Management for the Total Quality must be searched, as form to privilege the attendance to the citizen. This is a primordial factor for the private companies, however although competitor right-handers for the carried through public services not to exist, still thus this are a concern that would have to be the base of all attendance to be carried through by the State. The use of adequate tools of planning, execution and correction of the errors appeared during all the stages of the process of rendering of services, beyond the improvement of serving relation x citizen, propitiate, directly changes in the image of the public services, as well as quality association the developed activities. Inside of this question the work approaches on aspects to the subject Quality, as well as its direct bonding with the public service, pointing the main necessary changes with respect to the aggregation of quality when of the rendering of services, being also made a direct analysis of the current situation of the attendance given next to the University Campus of the College of Technology of FATEC-Jahu, with the proposal of changes to be implanted as form of acquisition of minimum conditions of rendering of services of quality.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBRECHT, K. *Revolução nos Serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes*. Tradução de Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Pioneira, 1998.
- BATISTA, F. F. *A gestão da qualidade total na escola: novas reflexões*. Brasília: IPEA, 1994.
- BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. *Reforma do Estado para a cidadania: A Reforma Gerencial Brasileira na Perspectiva Internacional*. Brasília: ENAP, 1999.
- CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC – Controle de Qualidade Total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte: Ed. de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- COUTINHO, Marcelo J. V. *Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual*. Brasília: Revista do Serviço Público, ano 51, número 3, Jul-Set, 2000.
- CROSBY, Philip B. *Qualidade é investimento*. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1992.
- DEMING, Edwards W. *Qualidade: a revolução na produtividade*. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.
- DENTON, D. K. *Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente com fator de vantagem competitiva*. São Paulo: Makron McGraw-Hill, 1990.
- GARVIN, David A. *Gerenciando a qualidade – a visão estratégica competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- JURAN, J. M. *A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços*. São Paulo: Ed. Pioneira Thompson, 2004.
- LOBOS, Julio. *Qualidade Total! Através das Pessoas*. São Paulo: Ed. Hamburg, 1991.
- LONGO, R. M. J. *A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial*. Brasília: IPEA, 1995.
- OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. *Reinventando o Governo: Como o espírito empreendedor está transformando o setor público*. Brasília: MH Comunicação – ENAP, 1994.
- TEBOUL, J. *Gerenciando a dinâmica da qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.
- XAVIER, A. C da R. *Uma agenda para a melhoria da gestão da qualidade na educação brasileira*. Brasília: IPEA, 1995.
- WALSH, K. *Quality and public services*. Public Administracion, England, 1991.
- WITHINEY, R. *Ouvir o cliente é o melhor caminho para o sucesso*. Folha Management. São Paulo: Folha de São Paulo, número 5, 11 de setembro de 1995.
- <http://www.poupatempo.sp.gov.br/>, consultado em 06 de novembro de 2006.

## TV DIGITAL: PASSADO, PRESENTE E FUTURO NO BRASIL

Autor: Gustavo Oki Gomes

Orientador: Prof. M. Sc. Paulo Henrique Buscariollo

### RESUMO

A televisão como é conhecida até hoje, sofreu poucas transformações significativas no decorrer de sua história, como a televisão em cores, melhoria de transmissões, etc. Mas em um curto espaço de tempo, o modo de assistir televisão irá modificar-se completamente, graças a uma nova tecnologia que substituirá a velha forma de assistir televisão, a chamada TV Digital. Com essa tecnologia, será possível assistir televisão em mão dupla (interatividade ativa - via de duas mãos) onde o telespectador poderá interagir instantaneamente, podendo ter imagens com

qualidade de altíssima resolução, assistir televisão em celulares, carros, ônibus, acessar a internet na televisão, fazer uso do comércio eletrônico, dentre outras facilidades que a TV Digital promete trazer. Portanto, esse trabalho tentará através de pesquisas em diversos meios de comunicação, mostrar em que pé está o programa de TV Digital no Brasil, de que forma tais tecnologias poderão ser utilizadas, o custo estimado que este projeto terá e qual o futuro que esse promissor meio de comunicação terá no país.

### ABSTRACT

The television as it is known until nowadays, has suffered few considerable changes along its history, considerable changes such as colorful television, broadcasting improvements, etc. But in a short period of time, the way to watch television will change completely, thanks to a new technology called Digital TV. With this new technology, it will be possible to watch television in two different ways (Active Interactivity – in two different ways) where the audience is able to interact instantaneously, having images with high

quality resolution, being possible to watch television in cell phones, cars, buses, access the Internet on television, use the world trade, among other facilities the Digital TV promises to bring. Therefore, this work will try through researches in several means of communication, show how the Digital TV program in Brazil is, the way such technologies will be able to be used, the estimated cost this project will have and what future this promising mean of telecommunication will have in the country.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- TV Digital Interativa. Subgrupo de Trabalho 2 do CAPDA – Comitê de Atividades de Pesquisa e Desenvolvimento na Amazônia, Amazonas, Mar/2004. <http://www.tvgazeta.com.br/>
- Confissões De Um Padre Cientista - Vânia Maria Abatte. <http://observatorio.ultimosegundo.ig.com.br/>
- Protocolo, Padrões e Práticas, JAI-SBC, Salvador, 2004. <http://www.radioantigo.com.br/>
- Folha de São Paulo - Caderno Dinheiro. <http://www.vanderkrogt.net/elements/>
- Testes da SET- Abert Group Brazil- Brazilian Digital Television Tests, Relatório sobre desempenho em transmissões terrestres ( [www.set.com.br](http://www.set.com.br/)), 2000. <http://www.vanderkrogt.net/elements/multidict.html/>
- FERNANDES, J.; LEMOS, G.; SILVEIRA, G. Introdução à Televisão Digital Interativa: Arquitetura. <http://www.edukbr.com.br/>
- Digital Terrestrial Television Action Groups - Report on API Migration, DigiTag Task Force on API Migration, Suíça, 2001. <http://pt.wikipedia.org/wiki/>
- Draft MHP Cable Workshop, MHP- Concept and Impact, Munique, 2002. <http://speedy.et.unibw-muenchen.de/>
- DINIZ BARROS, J.R. B; SILVA, A. R.; BARROS, R.S.M.; FERRAZ, C.A.G.; ROSA, N.S. Projetando um Serviço de Descoberta de Canais para TV Digital. Faculdade Integrada do Recife, 2004. <http://piano.dsi.uminho.pt/museuv/>
- ARIB Standard: STD-B24, Vol. 1, V. 3.2, 2002. <http://www.adorofisica.com.br/>
- CPqD Telecom & IT Solutions. <http://www.fazano.pro.br/>
- <http://www.atsc.org/standards.html> - DASE/1Standard/ <http://www.microfone.jor.br/tvmundo.htm/>
- <http://www.dibeg.org/> <http://enciclopedia.tiosam.com/>
- <http://www.atsc.org/> <http://www.vcolor.com.br/>
- <http://www.dvb.org/> <http://www.americanas.com.br/>
- <http://www.tudosobretv.com.br/> <http://www.overmundo.com.br/>
- <http://www.qwika.com/>

## UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA *BLUETOOTH* NA AUTOMAÇÃO DE SISTEMAS DE FORÇA DE VENDAS

Autor: Keivision Richard Girdelli

Orientador: Prof. Geraldo Donisete Borges

### RESUMO

A evolução contínua dos processos industriais e comerciais ao longo dos anos causou um aumento da massa de dados utilizados nas atividades dos mesmos. Neste contexto também cresceu a necessidade de acesso rápido e remoto destes dados. Assim, a utilização dos computadores no mundo corporativo evoluiu no decorrer dos anos até alcançar a mobilidade necessária através de dispositivos como os *handhelds* e de tecnologias de rede sem fio, conhecidos como *Wireless*. Em meio a estas tecnologias foi criado o *Bluetooth*, uma tecnologia de rádio frequência que traz vários benefícios a diversas aplicações sem fio, tendo grande utilização na automação de vendas nas organizações. Esta tecnologia traz várias vantagens à força de vendas, tais como a mobilidade para a realização das atividades em campo, redução de custos, melhoria da qualidade de atendimento aos clientes, automatização dos processos realizados pela equipe de vendas e o acesso a dados sempre atualizados. É dentro deste enfoque que o atual trabalho de pesquisa pretende discorrer, apresentando vantagens e desvantagens da utilização de tal tecnologia.

### ABSTRACT

The unceasing industrial and commercial evolution along the years caused an increase of data amount used in these activities. In addition to this fact, grew too the necessity of swiftly and remote access of these data. Thereby, the computer use in the corporative world evolved along the time until to reach the necessary automation and updated data access. The aim of this research work is to show the pros and cons of this technology use.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AISA**, 2006. Dicionário Internet.  
<http://www.aisa.com.br/diciona.html>. Último acesso (Setembro/ 2006).
- ANGELFIRE**, 2006. Diodos. Amplificadores em Classe A.  
 Diodo.  
<http://www.angelfire.com/ok/raphaelm/eltanal.html>. Último acesso (Outubro/ 2006).
- ATMEL**, 2006. Bluetooth Glossary. Connection-Related Definitions.  
<http://www.atmel.com/products/Bluetooth/terms.asp>. Último acesso (Setembro/ 2006).
- BCUC**, 2006. Technology Open Evening.  
[http://www.conniq.com/InternetAccess\\_GPRS.htm](http://www.conniq.com/InternetAccess_GPRS.htm). Último acesso (Novembro/ 2006).
- BGSLEVI**, 2006. Logitech Mobile Pro Headset Bluetooth.  
[http://www.bgslevi.cz/images\\_k/DDB4508.jpg](http://www.bgslevi.cz/images_k/DDB4508.jpg). Último acesso (Setembro/ 2006).
- BLUETOOTH**, .com, 2006. Bluetooth Overview.  
<http://www.bluetooth.com/developer/specification/overview.asp>. Último acesso (Setembro/ 2006).  
 Bluetooth Specification  
<http://www.bluetooth.com/developer/specification/specification.asp>. Último acesso (Setembro/ 2006).
- CAIXA-MÁGICA**, 2006. Documentação. Desktop 10.  
[http://www2.caixamagica.pt/pag/documentacao/ManualDesktop10/HTML/ManualDesktop10\\_html\\_161b8825.jpg](http://www2.caixamagica.pt/pag/documentacao/ManualDesktop10/HTML/ManualDesktop10_html_161b8825.jpg). Último acesso (Setembro/ 2006).
- CHANG**, Dung. Security along the path through GPRS towards 3G data services. SANS Institute, 2002.
- CLUBEDOHARDWARE**, 2005. Criptografia.  
<http://clubedohardware.com.br/d181202.html>. Último acesso (Outubro/ 2006).
- COMPERA**, 2006. Móbile sales.  
<http://www.compera.com.br/sfa.asp?cat=1>. Último acesso (Novembro/ 2006).
- CONNIQ**, 2006. Access GPRS.  
[http://www.conniq.com/InternetAccess\\_GPRS.htm](http://www.conniq.com/InternetAccess_GPRS.htm). Último acesso (Novembro/ 2006).
- DEI**, 2006. Comutação/Transferência de dados.  
<http://www.dei.isep.ipp.pt/~andre/documentos/comutacao.html>. Último acesso (Novembro/ 2006).
- DOCS**, 2006. WEP.  
<http://docs.kde.org/pt/HEAD/kdenetwork/kwifimanager/wep.html>. Último acesso (Outubro/ 2006).
- EDUCATERRA**, 2006. Dicionário.  
[http://educaterra.terra.com.br/sualingua/04/04\\_a\\_dhoc.htm](http://educaterra.terra.com.br/sualingua/04/04_a_dhoc.htm). Último acesso (Setembro/ 2006).
- ENSITE**, 2006. História da Wireless.  
<http://www.ensite.com.br/index-3.html>. Último acesso (Outubro/ 2006).
- ESTADÃO**, O Estado de S. Paulo 2006. Link. Bluetooth vira torpedo para paquera  
<http://www.estado.com.br/suplementos/info/2006/08/28/info-1.93.8.20060828.36.1.xml>. Último acesso (Outubro/ 2006).
- FAGUNDES**, Eduardo 2006. Wireless LAN.  
[http://www.efagundes.com/Artigos/Wireless\\_LAN.htm](http://www.efagundes.com/Artigos/Wireless_LAN.htm). Último acesso (Outubro/ 2006).
- FELITTI**, Guilherme 2006. PCs sobre rodas.  
[http://idgnow.uol.com.br/computacao\\_pessoal/2006/04/06/idgnoticia.2006-04-05.9552810199/IDGNoticiaPrint\\_view](http://idgnow.uol.com.br/computacao_pessoal/2006/04/06/idgnoticia.2006-04-05.9552810199/IDGNoticiaPrint_view). Último acesso (Outubro/ 2006).
- FLEXIBLE-LEARNING**, 2006. Glossary.  
[http://educaterra.terra.com.br/sualingua/04/04\\_a\\_dhoc.htm](http://educaterra.terra.com.br/sualingua/04/04_a_dhoc.htm). Último acesso (Setembro/ 2006).
- FOLHA**, Folha de S. Paulo 2006. Informática. Conheça a história do PDA  
<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u9069.shtml>. Último acesso (Novembro/ 2006).
- Saiba escolher seu computador de mão  
<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u9066.shtml>. Último acesso (Novembro/2006).

## TECNOLOGIAS EM COMPUTAÇÃO PERVASIVA UTILIZANDO BLUETOOTH

Autor: Daniela Cristina Marinello

Orientador: Prof. M. Sc. Gilmar Cação Ribeiro

### RESUMO

A computação pervasiva remodela a forma como interagimos com os ambientes, como casa, trabalho e lazer. Existe uma variedade de componentes de hardware e software (aplicações inteligentes) que está disponível nesses ambientes para prover facilidades aos seus usuários, mas a integração transparente destes dispositivos com as aplicações dos usuários é a dificuldade mais considerável. Este trabalho mostrará uma introdução à computação pervasiva, conceitos de um ambiente ubíquo, características do funcionamento de uma rede pervasiva, comportamento de dispositivos ubíquos, arquiteturas, estruturas, aplicações e a tecnologia bluetooth, a mais nova tecnologia wireless responsável pela comunicação em redes de computação pervasiva.

### ABSTRACT

The pervasive computing remodels the way how we interact with environments, as house, office and leisure. There are several hardware and software components (intelligent applications) that are available in these environments to provide easenesses to their users, but the integration of these devices with user's applications is the most difficult thing. This work will present a introduction to the pervasive computing, concepts of an ubiquitous environment, features of the function of the pervasive network, behavior of the ubiquitous devices, architectures, structures, applications and the bluettoth technology, the new wireless technology responsible for communication in pervasive computing networks.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ITO, Giani Carla. Conhecimento e Inovação.

27/02/2004 - 18:32 Disponível em:

<http://www.agenciact.mct.gov.br/index.php/content/view/15197.html>

SOUZA, Marcos Vinícios. Seminário RSSF.

Disponível em:

<http://www.sensornet.dcc.ufmg.br/disciplina/seminarios/ApresentacaoBiosensores.pdf>

ESCOBEDO, Edgardo Ponce; Takeo Kofuji, Sergio. Introdução a Ambientes

Inteligentes. Disponível em:

[http://www.pad.lsi.usp.br/humanlab/trabalhos/workshop\\_amb\\_intel.pdf](http://www.pad.lsi.usp.br/humanlab/trabalhos/workshop_amb_intel.pdf)

SOUZA, Prof. Dr. Wanderley Lopes. Material do curso de Pós-Graduação Latosenso em Desenvolvimento Web (UFSCar)/Computação Ubíqua (2003). Disponível em:

<http://www.dc.ufscar.br/latosensu2003/material/UbiquaCap1.pdf>

HAARTSEN, Jaap C., "The Bluetooth Radio System", IEEE Personal Communications, vol. 7, no. 1, pp. 28-36, fevereiro de 2000. Disponível em:

<http://www.gta.ufrj.br/~apaulo/seminarios/adhoc-e-bluetooth/bluetooth.html>

REZENDE, Professor José F. Redes de Sensores sem Fio. Escola Politécnica - Departamento de Engenharia Eletrônica e de Computação. Disponível em:

<http://www.gta.ufrj.br/~rezende/cursos/eel879/trabalhos/rssf1/caracteristicas.htm>

JÚNIOR, Simith Tupinambá D'Oliveira. Universidade Federal de Pernambuco

Graduação em Ciência da Computação Centro de Informática. Análise de Tráfego de Dados em Redes Bluetooth. 2001. Disponível em:

<http://www.cin.ufpe.br/~tg/2001-1/stdj.doc>

RAVAGNANI, Wanderley Junior. Tecnologia Bluetooth. 2006. Disponível em:

<http://www.students.ic.unicamp.br/~ra007293/bluetooth/bluetooth.html>

TANENBAUM, Andrew S. Redes de Computadores. Publicação: 2003. Edição: 4ª Editora: Campus.

MILLER, Michael. Descobrimdo Bluetooth. Publicação: 10 / 2001. Editora: Campus.

## **WIMAX (IEEE 802.16): HISTÓRICO E CONCEPÇÕES DA REDE DE COMPUTADOR SEM FIO**

Autor: Dinael Alves da Silva

Orientador: Prof. M. Sc. Paulo Henrique Buscariollo

### **RESUMO**

As tecnologias de acesso sem fio a Internet e a possibilidade de convergência com a televisão e telefonia fixa através dessas redes, deixa todos na área de tecnologia da informação e de informática eufóricos. Abolir cabos e linhas telefônicas é um sonho que esta perto de se realizar. Os avanços do século XXI são cada vez mais visíveis e têm atingindo e facilitado a rotina não somente das empresas, mas também já fazem parte do contexto de grande parcela da população em âmbito global. Pela primeira vez no mundo um cidadão comum, a um custo baixo, pode ter acesso a informações localizadas nos mais distantes pontos do planeta e também gerar e distribuir informações em larga escala, no âmbito mundial e sem a necessidade de cabos. Isto até poucos anos atrás só era possível a uma grande organização através dos meios de comunicação

convencionais. Desta forma, o trabalho em questão teve como premissa investigar a questão do padrão 802.16, assim como os diferentes aspectos da vida cotidiana, analisando os efeitos intrínsecos no processo e as aplicações diagnósticas desenvolvidas no contexto atual. O levantamento de dados foi possível graças ao referencial bibliográfico específico, além de informações atuais contidas na Internet. As observações específicas notadas entre teoria e prática, as dificuldades características dos agentes, a questão da flexibilidade dos envolvidos, são condições que devem ser trabalhadas com o intuito de maximizar os fundamentos no quadro atual, na medida em que possibilitam melhorias na relação não somente empresarial, mas também na vida do cidadão comum, observados no decorrer desta pesquisa.

### **ABSTRACT**

The technologies of access without wire the Internet and the possibility of convergence with the television and fixed telephony through these nets, leave all in the area of technology of the euphoric information and computer science. To abolish handles and telephonic lines is a dream that this close to if carrying through. The advances of century XXI are each time more visible and are reaching and facilitated the routine not only of the companies, but also already they are part of the context of great parcel of the population in global scope. For the first time in the world a common citizen, to a low cost, can have access the information located in the most distant points of the planet and also to generate and distribute information on a large scale, in the world-wide scope and without the necessity of handles. This until few years behind was only possible to a great organization through the conventional medias. In such a way, the

work in question had as premise to investigate the question of standard 802,16, as well as the different aspects of the daily life, analyzing the intrinsic effect in the process and the developed disgnostic applications in the current context. The data-collecting was possible thanks to the specific bibliographical referencial, beyond contained current information in the Internet. The noticed specific comments between practical theory and, the characteristic difficulties of the agents, the question of the flexibility of the involved ones, are conditions that must be worked with intention to maximize the beddings in the current picture, in the measure where they make possible improvements in the relation not only enterprise, but also in the life of the common citizen, observed in elapsing of this research.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHARLAB, Sergio. **Você e a Internet no Brasil**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- DOWNES, Kevin & FORD, Merilee. **Internetworking**: manual de tecnologias. São Paulo: Campus, 2000.
- GILDER, George. **Vida após a televisão**: vencendo na revolução digital. Rio de Janeiro: Ediouro, 1996.
- GUIZZO, Érico. **Internet**: o que é, o que oferece, como conectar-se. São Paulo: Ática, 1999.
- HOINEFF, Nelson. **A nova televisão**: desmassificação e o impasse das grandes redes. Rio de Janeiro: Delume Dumará, 1996.
- MAGALHÃES, José. **Roteiro prático da Internet**. Quetzal Editores, 1995.
- PELOSO, Angelo (Org.). **Informática e afetividade**: a revolução tecnológica condicionará nossos sentimentos? Trad. Nelson Souza Canabarro. Bauru: Edusc, 1998.
- POSTMANN, Neil. **Tecnopolio**. São Paulo: Nobel, 1994.
- PRADO, Eduardo. **WiMax**. [http://www.wirelessbrasil.org/eduardo\\_prado](http://www.wirelessbrasil.org/eduardo_prado), acesso em 12/04/06.
- SAPO. [http://ajuda.sapo.pt/internet/pt\\_wifi](http://ajuda.sapo.pt/internet/pt_wifi), acesso em 25/04/06.
- SAWAYA, Marcia Regina. **Dicionário de Informática & Internet**: Inglês/Português. São Paulo: Nobel, 1999.
- SOUSA, Lindeberg B. de. **Redes de computadores**: dados, voz e imagem. São Paulo: Érica, 1999.
- TANENBAUM, Andrew S. **Redes de computadores**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- TELETIME. <http://www.teletime.com.br/revista/86/tecnologia.htm>, acesso em 29/06/06.
- TERRA. <http://informatica.terra.com.br>, acesso em 13/05/06.  
<http://tecnologia.terra.com.br/interna>, acesso em 12/05/06.
- WIKIPÉDIA. <http://pt.wikipedia.org>, acesso em 25/06/