

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
MESTRADO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS**

**EDUARDO ESPÍNDOLA BRAUD MARTINS**

**GLOSSÁRIO TERMINOLÓGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
GERENCIAIS**

Campo Grande – MS  
Julho - 2014

**EDUARDO ESPÍNDOLA BRAUD MARTINS**

**GLOSSÁRIO TERMINOLÓGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
GERENCIAIS**

Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre ao Programa de Pós-Graduação em Estudos de Linguagens, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, sob a orientação do Professor Dr. Auri Claudionei Matos Frübel.

Área de Concentração: Linguística e Semiótica

Campo Grande – MS  
Julho - 2014

**EDUARDO ESPÍNDOLA BRAUD MARTINS**

**GLOSSÁRIO TERMINOLÓGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
GERENCIAIS**

APROVADA POR:

---

APARECIDA NEGRI ISQUERDO, DOUTORA (UFMS)

---

AURI CLAUDIONEI MATOS FRÜBEL, DOUTOR (UFMS)

---

GLADIS MARIA DE BARCELLOS ALMEIDA, DOUTORA (UFSCar)

Campo Grande, MS, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

À minha mãe, por sempre acreditar e  
apostar em mim.

## AGRADECIMENTOS

Agradecimento, segundo o dicionário Houaiss (2009), é o “reconhecimento e declaração de se estar grato por algo dado ou feito por outrem; gratidão”. Dessa forma, declaro-me aqui extremamente grato às seguintes pessoas, sem as quais este trabalho não teria sido exequível:

meus familiares, sobretudo minha mãe Marisi e minha avó Maria, pelo apoio incondicional dado durante toda a elaboração desta dissertação;

o professor orientador Dr. Auri Claudionei Matos Frübel, pelos direcionamentos e companheirismo durante da jornada;

a CAPES, pela concessão da bolsa de estudos;

os professores do Mestrado: Dr. Geraldo Vicente Martins, Dra. Eluiza Bortolotto Ghizzi, Dra. Maria Luceli Faria Batistote, Dra. Raimunda Madalena Araújo Maeda e Dra. Nara Hiroko Takaki, pela expansão dos conhecimentos e reflexões durante as disciplinas;

a professora Dra. Simone Vieira Resende, pela indicação do programa *AntConc* e pelas sugestões bibliográficas;

as professoras Dra. Aparecida Negri Isquerdo e Dra. Elizabete Aparecida Marques, pelas valiosas considerações na banca de qualificação;

os especialistas da área: Dr. Alexandre Reis Graeml, Ma. Jucele França de Alencar Vasconcellos e Me. Luis Carlos da Silva, pela disponibilidade e auxílio durante a validação dos termos, elaboração do mapa conceitual e redação das definições do glossário;

e, em especial, ao André Luiz Moura de Castro, pela compreensão, companheirismo e auxílio, hoje e sempre.

A constituição de uma terminologia própria marca, em toda ciência, o advento ou o desenvolvimento de uma conceituação nova, assinalando, assim, um momento decisivo de sua história. Poder-se-ia mesmo dizer que a história particular da ciência se resume na de seus termos específicos. Uma ciência só começa a existir ou consegue se impor na medida em que faz existir e em que impõe seus conceitos, através de sua denominação. Ela não tem outro meio de estabelecer sua legitimidade senão por especificar seu objeto denominando-o, podendo este constituir uma ordem de fenômenos, um domínio novo ou um modo novo de relação entre certos dados. O aparelhamento mental consiste, em primeiro lugar, de um inventário de termos que arrolam, configuram ou analisam a realidade. Denominar, isto é, criar um conceito, é, ao mesmo tempo, a primeira e última operação de uma ciência.

Benveniste

## RESUMO

Esta pesquisa apresenta o traçado teórico-metodológico de elaboração do Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais (GTSIG), instrumento de consulta monolíngue, com equivalência em língua inglesa, destinado aos profissionais que lidam com Sistemas de Informação no ambiente administrativo e aos tradutores desse mesmo ramo. A partir do mote principal do trabalho – organizar as unidades dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG) em um produto terminológico específico –, buscamos contribuir para a comunicação entre os profissionais do ramo supracitado e auxiliar na descrição de um léxico especializado brasileiro. Os principais aportes teóricos utilizados elaboração do GTSIG foram a Terminologia Comunicativa da Terminologia e a Linguística de *Corpus*, e, a partir das considerações de tais áreas, procedemos à descrição e seleção dos termos a partir de suas manifestações na linguagem de especialidade da área. As unidades especializadas selecionadas para compor o glossário foram extraídas de produções textuais autênticas de 344 artigos que tratam de SIG, os quais foram selecionados a partir de 30 periódicos distintos. Tais termos foram validados por 3 especialistas da área, dispostos em um mapa conceitual e catalogados em uma ficha terminológica, recebendo, cada um, uma definição própria, além de um tratamento específico na apresentação dos verbetes do glossário, aqui organizado em sua toda sua estrutura terminográfica (introdução, apresentação dos verbetes, índice remissivo e relação dos periódicos utilizados na pesquisa). Ao concluirmos a elaboração do glossário terminológico em questão, notamos a relevância da terminologia dos SIG e a importância de uma base teórico-metodológica para a elaboração de produtos terminológicos, uma vez que as particularidades de cada termo pressupõem um estudo terminológico próprio a fim de melhor organizar tais unidades em um glossário.

**Palavras-chave:** Glossário; Linguística de *Corpus*; Teoria Comunicativa da Terminologia; Terminologia; Sistemas de Informação Gerenciais.

## ABSTRACT

This research presents the theoretical and methodological development of the Management Information Systems Glossary, a Portuguese reference resource with English equivalents, primarily intended for Management Information Systems (MIS) professionals and translators alike. The main purpose of this research was to organize MIS terminology into a product, which we intend will contribute to the communication among MIS specialists and also help describe a Brazilian specialized lexicon. The glossary elaboration relied on the theoretical studies of *Corpus* Linguistics and the Communicative Theory of Terminology, and the terms were selected and described based on their appearance in the specialized language of the field. The selected specialized units were extracted from 344 articles that address the use of Information Systems in Business Administration, which were chosen from 30 different MIS journals. The terms were validated by 3 experts in the field, arranged in a conceptual map and catalogued in a terminological record. Besides, each of them received a specific definition and treatment in the glossary organization, which is here presented in its whole structure (introduction, term presentation, index and *corpus* reference). The research showed the relevance of MIS terminology and the importance of using theoretical and methodological approaches to organize terminology products, since term singularities require a specific terminology study in order to better organize the units in a glossary.

**Keywords:** Communicative Theory of Terminology; *Corpus* Linguistics; Terminology; Glossary; Management Information Systems.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Dimensões de um Sistema de Informação Gerencial .....	39
Figura 2 – Pasta em que os artigos do <i>corpus</i> foram armazenados e renomeados após baixados .....	50
Figura 3 – O programa <i>ABBYY FineReader 10 - Professional Edition</i> .....	51
Figura 4 – Seleção das informações pertinentes da página de um artigo do <i>corpus</i> .....	52
Figura 5 – Resultado do processo de reconhecimento de caracteres pelo <i>ABBYY FineReader 10 - Professional Edition</i> .....	53
Figura 6 – Pasta em que os artigos do <i>corpus</i> foram armazenados após convertidos em formato <i>txt</i> .....	53
Figura 7 – Tela inicial do <i>AntConc 3.2.4w</i> .....	54
Figura 8 – O <i>corpus</i> da pesquisa carregado no <i>AntConc 3.2.4w</i> .....	55
Figura 9 – Resultado da lista de palavras do <i>corpus</i> por ordem de frequência .....	56
Figura 10 – Resultado da extração de N-gramas .....	58
Figura 11 – Stoplist retirada e adaptada da plataforma <i>e-Termos</i> .....	60
Figura 12 – Lista de N-gramas após filtragem pelo <i>kfNgramStopwords</i> .....	61
Figura 13 – Esquema básico de um mapa conceitual .....	65
Figura 14 – Estrutura inicial do mapa conceitual dos SIG .....	67
Figura 15 – Mapa conceitual dos SIG .....	68
Figura 16 – O programa <i>FieldWorks Language Explorer</i> .....	71
Figura 17 – Ficha terminológica do termo <i>Infraestrutura de TI</i> , elaborada no FLEx ...	74
Figura 18 – Verbete elaborado automaticamente pelo FLEx .....	75
Figura 19 – Amostra do mapa conceitual relativa aos termos ligados à unidade <i>aplicativos integrados</i> .....	78
Figura 20 – Paradigma definatório dos termos relacionados à unidade <i>aplicativo integrado</i> .....	79

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

DT – Definição Terminológica

GPDE – Gênero próximo e diferença específica

GTSIG – Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais

IULA – Institut Universitari de Lingüística Aplicada

NILC – Núcleo Interinstitucional de Linguística Computacional

SI – Sistemas de Informação

SIG – Sistemas de Informação Gerenciais

TCT – Teoria Comunicativa da Terminologia

TGT – Teoria Geral da Terminologia

TI – Tecnologia da Informação

UFE – Unidades Fraseológicas Especializadas

UFMS – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

USE – Unidades de Significação Especializada

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 TEORIAS .....</b>	<b>17</b>
2.1 TERMINOLOGIA .....	18
2.2 LINGUÍSTICA DE <i>CORPUS</i> .....	29
2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS .....	36
<b>3 METODOLOGIAS .....</b>	<b>42</b>
3.1 SELEÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO <i>CORPUS</i> .....	43
3.2 EXTRAÇÃO DOS CANDIDATOS A TERMO .....	54
3.3 VALIDAÇÃO DOS CANDIDATOS A TERMO .....	61
3.4 ELABORAÇÃO DO MAPA CONCEITUAL .....	64
3.5 ELABORAÇÃO E PREENCHIMENTO DAS FICHAS TERMINOLÓGICAS ...	69
3.6 REDAÇÃO DAS DEFINIÇÕES .....	75
3.7 ORGANIZAÇÃO DA MICROESTRUTURA .....	81
3.8 ORGANIZAÇÃO DA MACROESTRUTURA .....	89
<b>4 APLICAÇÃO: GLOSSÁRIO TERMINOLÓGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS .....</b>	<b>91</b>
4.1 INTRODUÇÃO .....	91
4.2 APRESENTAÇÃO DOS VERBETES .....	98
4.3 ÍNDICE REMISSIVO .....	165
4.4 RELAÇÃO DOS PERIÓDICOS UTILIZADOS .....	180
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>184</b>
<b>6 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>187</b>
<b>Anexo 01 – Relação dos artigos que compuseram o <i>corpus</i> .....</b>	<b>194</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico é um dos fatores responsáveis pelas grandes mudanças ocorridas na sociedade, influenciando na organização social, política e cultural de um grupo de indivíduos e moldando a relação das pessoas com o mundo que as cercam. Tomemos, por exemplo, a transformação no modo de vida das populações após a revolução industrial, segundo demonstram Guimarães e Johnson (2007, p. 12):

Com a revolução industrial, surgiu uma sociedade de consumo de massa, com alta concentração de capital e poder, baseada na padronização, no sincronismo, na produção seriada, na divisão do trabalho, na especialização e no gigantismo das instituições.

Duzentos anos mais tarde, a passagem de uma geração predominantemente agrícola e artesanal para um modelo social calcado na produção em massa e na expansão das relações comerciais só foi possível graças ao desenvolvimento de máquinas a vapor, no século XVIII, o que atesta a importância do avanço científico e tecnológico no desenvolvimento das civilizações.

Nesse processo transformacional mediado pelas tecnologias e pelo desenvolvimento da ciência, o advento da Tecnologia da Informação (TI) é marco importante. Surgido em meados do século XX, o computador possibilitou a realização de grandes volumes de cálculos em um intervalo de tempo cada vez menor, passando de mera calculadora de grande porte e capacidade de processamento a uma máquina capaz de auxiliar na realização de tarefas das mais diversas ordens, e tornando-se parte do cotidiano da vida contemporânea. Norton (2008, p. 3) afirma que:

Nos últimos 20 anos, os computadores redefiniram nossas vidas em casa, no trabalho e na escola. A grande maioria dos negócios atualmente utiliza equipamentos computadorizados de alguma forma, e a maior parte das empresas está conectada tanto interna quanto externamente. Mais da metade de todas as casas dos Estados Unidos possuem pelo menos um computador, e a maioria delas está conectada à Internet. Os trabalhadores que praticamente não faziam uso da tecnologia interagem hoje com computadores praticamente durante toda sua jornada de trabalho. (tradução nossa<sup>1</sup>)

---

<sup>1</sup> In the past two decades, computers have reshaped our lives at home, work, and school. The vast majority of businesses now use computerized equipment in some way, and most companies are networked both internally and externally. More than half of all homes in the United States have at least one computer, and most of them are connected to the Internet. Workers who once had little use for technology now interact with computers almost every minute of the workday.

Desde seu surgimento, a TI vem se expandindo aos mais diversos âmbitos e contribuindo para a automação das mais variadas atividades. O computador é hoje parte de nossa rotina diária e está presente tanto no ambiente domiciliar quanto no ambiente de trabalho, mediando nossa interação com o mundo e com as pessoas ao nosso redor.

Entretanto, embora altamente benéfica a todas as esferas em que tomou parte, a extemporaneidade da TI, somada à velocidade com que vem se expandido, resultou em problemas com sua própria delimitação. Ao comparar a evolução dessa área a de outras, Roeltgen (2009, p. 8) argumenta que:

Em outros setores industriais, o nível de maturidade de uma tecnologia e sua inserção em outras áreas de aplicação eram estritamente interligados. A união entre bicicletas e geradores elétricos, na forma de dinamos, ocorreu quando a tecnologia estava madura e estabilizada. Carros e máquinas de lavar se espalharam pelo mundo ao mesmo tempo em que suas tecnologias amadureciam e se tornavam operáveis. De alguma forma, isso aconteceu de maneira diferente com a TI. A Tecnologia da Informação é, paralelamente, uma área com padrões de mudança permanentes, inovações inesperadas e erros surpreendentes. Ao mesmo tempo, já se diversificou fortemente e já se alojou nas mais diversas áreas da vida. É muito imatura e, ao mesmo tempo, muito difundida. Uma união problemática. (tradução nossa<sup>2</sup>)

As peculiaridades da TI dificultam a elaboração de uma definição satisfatória e suficientemente abrangente que possa explicá-la em toda sua complexidade. O amplo alcance da área também resulta na utilização de termos diversos para classificá-la. Mattos (2005, p. IX), ao discorrer sobre a instabilidade terminológica da TI, expõe que:

A Tecnologia da Informação (TI), como qualquer ciência, possui termos técnicos específicos. [...]

Desde 1945, quando surgiu, o assunto *computador* foi recebendo diferentes nomes:

1. Cérebro Eletrônico;
2. Computador;
3. Processamento de Dados;
4. Informática;
5. Engenharia da Informação;
6. Sistemas de Informação;
7. Tecnologia da Informação.

Esses termos são praticamente sinônimos, exceto pelo fato de que os últimos são mais abrangentes, talvez até demais.

---

<sup>2</sup> In other industrial sectors, the maturity level of technology and the penetration of application areas were linked closely together. The generator has made its way into every bicycle as a dynamo at the moment when technology was mature and didn't have any major surprises. Cars and washing machines have spread over the globe in the same way as their technology became mature and manageable. To some respect, this has happened differently in IT. Information Technology is, at the same time, a very young industry with permanently changing standards, unexpected innovation, and surprising mistakes. At the same time, it has already diversified very strongly and has nested in the most diverse areas of life. It is very immature and, at the same time, very widespread. A problematic mix.

Essa problemática se torna ainda mais evidente quando a TI é utilizada em conjunto por especialistas de áreas diversas. É o que acontece no setor administrativo, em que as tecnologias computacionais permeiam todas as áreas funcionais de uma organização, dos funcionários mais básicos à alta gerência, cada qual à sua maneira.

Muitas empresas possuem hoje departamentos de TI em suas próprias unidades, e contam com equipes inteiras, formadas por profissionais como programadores, analistas de sistemas e diretores de privacidade, para garantir que os sistemas computacionais instalados em suas unidades funcionem corretamente e auxiliem no alcance de seus objetivos, além de controlar o acesso às informações transferidas por meio digital.

Por conseguinte, profissionais da área de TI, administradores e funcionários de uma organização utilizam a TI na solução de problemas e na melhoria da tomada de decisões organizacionais. Evidentemente, essa interdisciplinaridade entre as áreas é altamente positiva ao desempenho das empresas, porém, para que o diálogo profissional possa acontecer sem empecilhos comunicativos e conceituais, a interação entre diferentes ramos precisa estar fundamentada em uma terminologia bem conhecida e delimitada.

A falta de compreensão de uma área, no caso, o pouco domínio de trabalhadores do ramo de Administração sobre a TI, somado ao baixo entendimento de profissionais de TI sobre questões empresariais, resulta em uma cooperação truncada de ambas as partes na elaboração e uso de sistemas computacionais em uma organização. Ao desenvolver um software gerencial, por exemplo, caso um programador não compreenda as reais necessidades da empresa na configuração de tal programa, será mais dificultoso utilizá-lo para alcançar os objetivos pretendidos; da mesma forma, um administrador deve compreender o alcance e as funcionalidades de determinado equipamento ou programa para utilizá-lo da melhor forma possível.

São em casos como esse que uma intervenção terminológica mostra-se altamente contributiva. A Terminologia aplicada, na elaboração de produtos terminológicos, é capaz de auxiliar na comunicação especializada, pois, ao descrever o conjunto de expressões vinculadas aos conceitos de uma determinada área, isto é, suas unidades terminológicas, pode resolver questões sociais ligadas às linguagens técnicas e científicas, e propiciar uma maior interação entre universos vocabulares distintos. Segundo Maciel (2001, p. 46):

No intercâmbio de informação e troca de ideias em um mundo cada vez mais amplo, as distâncias se tornam cada vez menores e as necessidades de comunicação tanto entre os profissionais entre si como entre os profissionais e os leigos se tornam mais urgentes. Nessa interface, o indivíduo não especializado carece do apoio da obra de referência terminológica capaz de orientá-lo nos intrincados caminhos das áreas científicas e técnicas. O dicionário terminológico, portanto, ao se originar e se dirigir para o uso da linguagem de especialidade, se constitui em facilitador da comunicação no labirinto de terminologias dos campos especializados do mundo moderno.

Foi justamente com o objetivo de contribuir para a comunicação especializada que esta pesquisa foi desenvolvida. Consequentemente, este trabalho destinou-se à organização e descrição das unidades especializadas do domínio dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG), área responsável pelo uso da TI no ambiente administrativo. Apresentamos aqui todo o percurso teórico-metodológico percorrido para a elaboração do produto de nossa pesquisa, o Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais (GTSIG), instrumento de consulta monolíngue, com equivalência em língua inglesa, destinado principalmente aos profissionais que lidam com SIG nas organizações, além de tradutores desse mesmo ramo.

Baseado em pressupostos terminográficos, o produto final deste trabalho possui uma configuração aplicada e não teórica. De qualquer modo, todos os critérios metodológicos para a elaboração do GTSIG foram baseados em aportes teóricos da Terminologia contemporânea, sobretudo na Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), teoria de base linguístico-textual desenvolvida por Maria Teresa Cabré (2003, 1999), que visa à descrição dos termos a partir de suas manifestações no discurso especializado.

Dessa forma, as unidades especializadas selecionadas para compor o glossário foram extraídas de produções textuais autênticas de especialistas dos SIG, sendo definidas a partir dos contextos em que foram encontradas. Ressaltamos também que, haja vista a amplitude do trabalho, optamos por explorar somente termos de caráter nominal (substantivos) e, prioritariamente, unidades complexas (formadas por mais de uma lexia).

Além do objetivo geral – a elaboração do GTSIG –, este trabalho também focou nos seguintes objetivos específicos:

- Analisar a formação terminológica das unidades dos SIG, orientando, assim, as escolhas microestruturais do glossário;

- Contribuir para a comunicação entre os profissionais que lidam com Sistemas de Informação em ambientes empresariais;
- Elaborar uma obra de referência especializada para a tradução de textos na área dos SIG;
- Colaborar para a descrição de um léxico especializado brasileiro.

Além de utilizar a TCT como suporte teórico durante a produção do GTSIG, ela também foi a base para a organização desta dissertação. Consequentemente, os capítulos deste trabalho estão divididos em três grandes blocos: *Teorias*, *Metodologias* e *Aplicação*, criados a partir do subtítulo do livro *La terminología: Teoría, metodología, aplicaciones*, uma das principais obras de Cabré (1993)<sup>3</sup>.

O capítulo inicial – *Teorias* – trata dos principais construtos teóricos utilizados na elaboração do GTSIG, a saber: Terminologia, Linguística de *Corpus* e Sistemas de Informação Gerenciais. Na sequência, em *Metodologias*, discorreremos sobre todo o processo de elaboração do glossário, da compilação do *corpus* à elaboração do produto em si, recuperando as informações previamente discutidas no capítulo anterior para embasar os procedimentos realizados. O início de cada um desses capítulos traz um panorama geral de seus escopos.

Findas as elucubrações teórico-metodológicas, apresentamos nosso produto no capítulo *Aplicação: Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais*, que possui, além da descrição dos termos, toda a macroestrutura de uma obra terminográfica – introdução, índice remissivo e bibliografia do *corpus* compilado.

Por fim, apresentamos nossas considerações finais e a listagem das referências utilizadas em toda a dissertação, além de um anexo, que expõe, em um quadro, cada um dos 344 artigos utilizados no *corpus* de nossa pesquisa.

Esperamos, com este trabalho, contribuir para as pesquisas em Terminologia no Brasil, além de propiciar um instrumento de referência para auxiliar na cooperação entre áreas distintas, garantindo, assim, um contínuo diálogo de conceitos, teorias e novas soluções.

---

<sup>3</sup> Embora não seja nessa obra especificamente que a TCT é apresentada.



## 2 TEORIAS

A elaboração de um produto terminológico pressupõe a internalização e a utilização de uma série de conhecimentos que embasam o tratamento dado às unidades de um determinado âmbito especializado. Desse modo, discorreremos neste capítulo a respeito das principais teorias que sustentaram a produção do Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais.

A primeira teoria abordada é a própria Terminologia. Tendo em vista as inúmeras possibilidades oferecidas por essa disciplina e toda sua evolução ao longo do tempo, limitamo-nos a conceituá-la enquanto ciência e a traçar o percurso histórico que deu origem à orientação epistemológica utilizada como base para a elaboração do GTSIG, a Teoria Comunicativa da Terminologia (CABRÉ, 2003, 1999). Nesse viés, dissertamos sobre as principais definições e objetos da Terminologia e elencamos as áreas de interação disciplinar que contribuem com ela para a produção de dicionários especializados.

Em seguida, tratamos da Linguística de *Corpus*, expondo um breve ordenado cronológico dessa disciplina e analisando as principais concepções teóricas para o levantamento de bases de dados textuais, além de destacar os pontos de interação entre ela e a prática terminológica. Salientamos a importância do estudo em Terminologia com apoio informatizado, o que possibilita novas maneiras de tratamento e análise das terminologias.

Por fim, abordamos os Sistemas de Informação Gerenciais, área-objeto desta pesquisa, apresentando os conceitos-chave da área, assim como os principais processos organizacionais que fazem uso desse aparato tecnológico. Preocupamo-nos em mostrar os benefícios empresariais obtidos pelas empresas que fazem uso de tais sistemas, além da importância da implantação de Sistemas de Informação nas empresas atualmente.

É importante frisar que as discussões aqui desenvolvidas objetivam tratar das teorias utilizadas como base para o GTSIG de maneira introdutória. Quaisquer aprofundamentos epistemológicos necessários à elaboração do produto terminológico elaborado são feitos durante a exposição metodológica da elaboração do glossário, no próximo capítulo, para que assim seja possível retomar as questões aqui tratadas no momento em que foram requisitadas.

## 2.1 TERMINOLOGIA

A Terminologia, tal como concebida atualmente, é uma disciplina interdisciplinar, voltada à análise dos fenômenos linguísticos provenientes da comunicação especializada. Enquanto teoria, elabora conceitos destinados à explicação de seu principal objeto: o termo técnico-científico, observando-o em toda sua dimensão linguística, cognitiva e social. Enquanto prática, desenvolve procedimentos metodológicos para a seleção, descrição, gerenciamento e organização dessas unidades do léxico em produtos terminológicos (ALMEIDA, 2012, p. 198).

Está intimamente ligada às Ciências do Léxico, da qual também faz parte, junto à Lexicologia e Lexicografia. Por estarem voltadas às unidades lexicais, cada qual com seu recorte próprio do universo vocabular humano, essas três disciplinas mantêm relações complementares e dialógicas entre seus postulados, ao mesmo tempo que desenvolvem teorias e métodos próprios para a investigação de seus objetos<sup>4</sup>.

Embora seja considerada uma ciência recente, a prática terminológica pode ser percebida desde 2600 a.C., com o desenvolvimento, pelos sumérios, de dicionários temáticos monolíngues em argila. Ao longo dos séculos, é notável a produção de dicionários especializados nas mais diversas áreas, sobretudo na medicina (BARROS, 2004, p. 29).

A preocupação com as unidades léxicas veiculadoras do conhecimento científico acompanhou, portanto, o próprio progresso da ciência. O surgimento da indústria, no século XVIII, trouxe mudanças significativas na estrutura das sociedades como também no universo vocabular das línguas, resultando em uma expansão léxica tanto das unidades da língua geral quanto das unidades especializadas. A cada criação um nome novo surgia, e assim o léxico se estendia aos mais diversos âmbitos.

O grande desenvolvimento científico ocorrido durante o Renascimento, palco de grandes transformações epistemológicas, fomentou a necessidade de se estabelecer regras para as unidades denominativas dos ramos científicos em ascensão. Cabré (1993, p. 21) atesta que:

No século XIX, principalmente devido à internacionalização progressiva da ciência, os pesquisadores começam a manifestar a necessidade de disporem

---

<sup>4</sup> Apresentaremos, durante esta seção, o devido escopo de cada uma das Ciências do Léxico.

de regras de formação dos termos para cada disciplina. E assim botânicos (1867), zoólogos (1889) e químicos (1892) expressam essa necessidade em seus respectivos colóquios internacionais. (tradução nossa<sup>5</sup>)

A atividade taxonômica de criação de unidades especializadas foi dando lugar à própria reflexão sobre o vocabulário científico organizado, culminando com o desenvolvimento, no século XIX, da Terminologia enquanto atividade terminológica. De qualquer forma, é importante ressaltar que esse percurso aconteceu a partir dos trabalhos de especialistas de cada área científica, passando a despertar a atenção de linguistas somente a partir de meados do século XX.

Esse interesse tardio dos cientistas da linguagem pela Terminologia se explica pelo próprio desenvolvimento da Linguística enquanto ciência. A obra *Curso de Linguística Geral*, publicada em 1916, dois anos após a morte de Ferdinand de Saussure, inaugura o surgimento da Linguística Estrutural e instaura o viés paradigmático de pesquisas de cunho generalizante sobre as línguas existentes.

O estabelecimento do estruturalismo como o primeiro paradigma científico da Linguística fez com que seus pesquisadores não se voltassem inicialmente às questões comunicativas das línguas que analisavam, e, assim, esse aspecto plurivalente da linguagem humana foi deixado de lado. Especialistas de outros ramos, entretanto, viam-se diante do crescimento exponencial das terminologias de suas áreas de estudo, e assim debruçaram-se teoricamente sobre o processo nomenclatural de suas disciplinas. A esse respeito, Cabré (1993, p. 23) argumenta que:

As prioridades e os métodos de trabalho de qualquer disciplina aparecem quando sua necessidade torna-se aparente, e se desenvolvem em maior ou menor grau à medida que respondem a necessidades sociais evidentes. A análise da organização das sociedades e suas ideologias representativas possibilita estabelecer as causas da elaboração sistemática e organizada da terminologia, e permite explicar também sua importância atual na maioria dos países avançados. (tradução nossa<sup>6</sup>)

---

<sup>5</sup> En el siglo XIX, a causa sobre todo de la internacionalización progresiva de la ciencia, los científicos empiezan a manifestar de forma sistemática la necesidad de disponer de reglas de formación de términos para cada disciplina. Y así botánicos (1867), zoólogos (1889) y químicos (1892) expresan esa necesidad en sus respectivos coloquios internacionales.

<sup>6</sup> Las prioridades y los metodos de trabajo de cualquier disciplina aparecen cuando su necesidad se pone de manifiesto, y se desarrollan en mayor o menor grado en la medida en que responden a unas necesidades sociales evidentes. El análisis de la organización de las sociedades y de sus ideologías representativas permite establecer las causas de la aparición de la terminología sistemática organizada, y permite explicar también la importancia que hoy día ha adquirido en la mayoría de países avanzados.

Desprovidas de olhares linguísticos, as teorias clássicas da Terminologia surgiram com um enfoque cognitivo sobre o fenômeno terminológico, privilegiando os conceitos em detrimento dos termos que os designavam. Segundo Krieger e Finatto (2004, p. 31):

[...] os precursores da Terminologia preocuparam-se em estabelecer orientações metodológicas para o tratamento das unidades terminológicas com base no princípio de que os termos são denominações de conceitos. Consequentemente, os elementos essenciais da comunicação profissional são os conceitos e os signos associados a esses conceitos, cuja precisão deve ser assegurada por meio de léxicos padronizados. Tais pressupostos caracterizam o enfoque cognitivo sobre os termos, privilegiado por essas Escolas.

Logo, o interesse principal dos teóricos das Escolas Clássicas era solucionar a problemática instaurada entre as formas linguísticas e os conceitos que tais formas abarcavam, desconsiderando a natureza de tais conceitos ou as questões teóricas concernentes à elaboração de termos novos.

Três escolas distintas caracterizam esse período inicial da Terminologia enquanto ciência: a Escola de Praga, representada por Lubomir Drodz; a Escola soviética, representada por Dimitri S. Lotte e a Escola de Viena, representada por Eugen Wüster (CAMPOS, 2001, p. 60-65).

Esta última escola deu origem à Teoria Geral da Terminologia (TGT), considerada um marco da Terminologia moderna. Wüster (1898-1977), austríaco formado em Engenharia Elétrica pela Universidade de Berlim, desenvolve em sua tese de doutorado<sup>7</sup> as razões para uma sistematização terminológica, estabelecendo os princípios de seu trabalho e elaborando uma metodologia para o tratamento de unidades especializadas. Sua teoria é aplicada no dicionário *The Machine Tool* (1968), sendo explicitada na obra póstuma *Einführung in die allgemeine Terminologielehre und terminologische Lexikographie*<sup>8</sup> (1979).

Cabré (1999, p. 109) argumenta que a preocupação de Wüster no desenvolvimento de sua teoria era completamente metodológica e normativa, ao invés de teórica. A TGT foi elaborada para superar os obstáculos da comunicação profissional causados pela imprecisão, diversificação e polissemia da linguagem natural, e via a terminologia como um instrumento de desambiguação.

<sup>7</sup> *Internationale Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektrotechnik* (A normalização internacional da técnica, especialmente em Eletrotécnica) - 1931.

<sup>8</sup> Introdução à Teoria Geral da Terminologia e à Lexicografia Terminológica.

Em linhas gerais, a TGT considera a Terminologia uma disciplina autônoma, voltada à análise dos termos técnico-científicos da comunicação profissional. Tais unidades são compostas por conceito e denominação, sendo o objetivo dessa teoria normatizar as unidades terminológicas em seus alcances conceituais e denominativos, a fim de obter a precisão e univocidade da comunicação profissional.

Por mais que esteja configurada em uma teoria sistematizada e coerente, a homogeneidade e universalidade pretendida pela TGT não dá conta de lidar com o discurso especializado em toda sua amplitude linguística e conceitual. Segundo Remenche (2010, p. 351):

A concepção wüsteriana é fundamentada num modelo positivista de ciência, em que os conceitos científicos são estáveis, pragmáticos e universais e, ainda, a língua científica é um lugar homogêneo e transparente, que tem por função expressar verdades científicas.

A insuficiência da teoria de Wüster em lidar com o discurso especializado em toda sua amplitude e pluralidade foi alvo de críticas, no final do século XX, em seus três enfoques principais: cognitivo, linguístico e social.

Pesquisadores do conhecimento criticaram a visão homogênea e estática da TGT sobre o conhecimento científico, pois esse enfoque separa a ciência do conhecimento geral e do contexto social, cultural e ideológico onde é produzido e inviabiliza uma reflexão plausível sobre a produção do conhecimento especializado.

Cientistas da linguagem apontaram a limitação da TGT por se interessar somente pelos aspectos prescritivos dos termos, por diferenciá-los das unidades lexicais e, ao estabelecer uma orientação onomasiológica, partir dos conceitos e enxergar os termos como meras etiquetas denominativas da comunicação profissional.

Por último, estudiosos das ciências e comunicação sociais avaliaram negativamente a concepção idealista dos termos e o caráter planificador atribuído à comunicação especializada, desconsiderando questões variacionistas presentes no discurso científico.

Consequentemente, as críticas feitas às teorias clássicas da Terminologia resultaram em novas posições teóricas sobre a área, que passam a considerar o comportamento de seu objeto de estudo a partir da própria comunicação especializada. Assim, o termo começou a ser analisado sob um enfoque descritivo e não-idealizado.

Nesse novo rol de proposições epistemológicas destacam-se a Socioterminologia, sistematizada por François Gaudin (1993), a Terminologia Sociocognitiva, elaborada por Rita Temmerman (2000) e a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), desenvolvida por Maria Teresa Cabré (2003, 1999).

Segundo Faulstich (1995, p. 1-3), a Socioterminologia é uma disciplina de caráter teórico e metodológico que objetiva contribuir para pesquisas que consideram os termos e seus variantes, operando a partir da análise das condições de circulação do termo na língua em uso. Baseia-se nos pressupostos da Sociolinguística, donde a noção de variação, e da etnografia, compreendendo que a interação entre membros de um domínio estudado pode gerar unidades diferentes para um mesmo conceito ou mais de um conceito para a mesma unidade. O rompimento com os procedimentos de análise das Escolas Clássicas pode ser percebido quando Gaudin (1993, p. 216) afirma que:

[...] caso a Socioterminologia queira ultrapassar os limites da terminologia “prescritiva”, deve então repensar a origem, recepção e aceitação dos termos, assim como as causas de sua falha e as razões para o seu sucesso nas reais práticas sociais e de linguagem empregadas pelos seus usuários. Essas práticas são essencialmente aquelas exercidas em esferas de atividade. Portanto, a Socioterminologia deve satisfazer os questionamentos existentes entre a relação trabalho e linguagem” (GAUDIN, 1993, p. 216, tradução nossa<sup>9</sup>).

A Terminologia Sociocognitiva opera sobre um enfoque interpretativo das unidades terminológicas, considerando os termos como “[...] unidades de compreensão e de representação, funcionando em modelos cognitivos e culturais” (KRIEGER e FINATTO, 2004, p. 37). Temmerman (2000, p. 223), ao questionar os postulados principais das Escolas Clássicas, elabora cinco princípios básicos do estudo terminológico de base sociocognitiva, a saber: 1) A Terminologia Sociocognitiva opera a partir de unidades de entendimento, as quais geralmente possuem uma estrutura prototípica; 2) As unidades de entendimento possuem estruturas inter e intracategoriais, funcionando como modelos cognitivos; 3) O caráter essencial de uma definição varia de acordo com o tipo de unidade de entendimento descrito; 4) A sinonímia e a polissemia são fenômenos funcionais no progresso do entendimento, sendo necessário descrevê-

---

<sup>9</sup> [...] la socioterminologie, pour peu qu'elle veuille dépasser les limites d'une terminologie 'greffière', doit replacer la genèse des termes, leur réception, leur acceptation mais aussi les causes de leur échec et les raisons de leur succès, au sein des pratiques langagières et sociales concrètes des hommes qui les emploient. Ces pratiques sont essentiellement celles qui s'exercent dans des sphères d'activité. C'est pourquoi la socioterminologie devait rencontrer les réflexions sur les liens qui se nouent entre travail et langage.

las; 5) As unidades de entendimento estão em constante evolução, e os modelos cognitivos são importante para o desenvolvimento de novas ideias.

A Teoria Comunicativa da Terminologia é uma teoria que busca novos fundamentos para a análise e descrição das unidades especializadas do discurso científico e técnico, baseando-se nos fundamentos da linguagem e seu caráter sociocultural. Sua criadora, Cabré (1999, p. 118), pesquisadora do Institut Universitari de Lingüística Aplicada (IULA) da Universitat Pompeu Fabra, na Espanha, afirma que:

[...] em contraste com as ideias de base da TGT, nossa proposta parte do pressuposto que os termos não são unidades isoladas que constituem um sistema próprio, e sim unidades que se incorporam ao léxico de um falante enquanto especialista e aprendiz de conhecimentos especializados. (tradução nossa<sup>10</sup>)

É a partir dessa consideração sobre o fenômeno terminológico que a TCT estabelece seus princípios teóricos e metodológicos. Situa, portanto, a Terminologia em um campo de estudos interdisciplinar, analisando seu objeto dentro de uma teoria de linguagem que se insere em uma teoria da comunicação e do conhecimento, incluindo, ainda, aspectos propriamente linguísticos, cognitivos e sociais.

Por esse viés, o conhecimento geral e o conhecimento especializado passam a ser explicados, com suas diferenças e semelhanças, a partir da competência do falante-especialista, sem qualquer separação entre ambos na mente dos usuários.

A circulação de conceitos entre as disciplinas também ganha um novo enfoque, haja vista que um conceito pode fazer parte de matérias distintas e, por conseguinte, os termos passam a não pertencer a nenhum âmbito especializado *a priori*, e sim a configurarem manifestações linguísticas que apresentam um estatuto terminológico de acordo com os contextos discursivos em que estão inseridos.

Esse caráter polissêmico das unidades léxicas é descrito levando em conta a plurivalência e a sinonímia das unidades especializadas, tidas como fenômenos possíveis nos mais diversos discursos de especialidade, os quais também manifestam variações tal qual a comunicação geral. O sistema linguístico deixa de ser visto como algo estanque e reduzido para abarcar as manifestações da linguagem em todo seu aspecto comunicativo.

---

<sup>10</sup> [...] en contraste con las ideas de base de la TGT, nuestra propuesta parte del supuesto que los términos no son unidades aisladas que constituyen un sistema propio, sino unidades que se incorporan en el léxico de un hablante en cuanto adquiere el rol de especialista por el aprendizaje de conocimientos especializados.

A partir de tais princípios, a TCT estabelece os objetivos da Terminologia sob dois enfoques distintos, porém complementares. A terminologia teórica objetiva descrever de maneira formal, semântica e funcional as unidades que podem adquirir valor terminológico, analisar como são ativadas e explicar suas relações com outros tipos de signos, para fazer progredir o conhecimento sobre a comunicação especializada e as unidades que dela se utilizam.

Já a Terminologia aplicada, ou Terminografia, objetiva reunir as unidades que possuem valor terminológico em um âmbito e situação específicos e descrevê-las a partir de tais entornos contextuais. Tal finalidade permite a criação de produtos terminológicos destinados a contribuir com as comunicações especializadas dos mais diversos ramos.

O grande mérito da TCT está em conceber uma área de estudos em que o fenômeno terminológico é observado enquanto um signo linguístico, enxergando a linguagem como um organismo em constante desenvolvimento e encarando tudo o que envolve esse processo, como a ciência e os termos, como algo fluido e não idealizado. Nas palavras de Cabré (1999, p. 106):

Sabemos que as teorias são muito mais coerentes que a realidade que descrevem e que nunca podem dar conta da totalidade e complexidade dos dados da realidade. Somente uma teoria pode construir um modelo idealizado de realidade que deseja representar, porém, esse modelo deve se adequar às circunstâncias de que parte e procurar dar conta da realidade que pretende descrever. Nossa proposta tratou de se aproximar mais adequadamente às características das unidades terminológicas e explicar seus usos reais, diversos e funcionais. (tradução nossa<sup>11</sup>)

Grande parte do conjunto de orientações teórico-metodológicas surgidas na década de 90 configura o paradigma vigente das pesquisas em Terminologia. Esse novo enfoque possibilita à disciplina o diálogo com áreas correlatas e a expansão de seus modos de atuação, indo além do âmbito de cada disciplina envolvida no estudo multifacetado das unidades terminológicas.

É sobretudo com as Ciências do Léxico que essa interação acontece. Ao considerar os termos como pertencentes ao léxico de um sistema linguístico, as

---

<sup>11</sup> Sabemos que las teorías son profundamente más coherentes que la realidad que describen y que nunca pueden dar cuenta de la totalidad y complejidad de los datos de la realidad. Una teoría sólo puede construir un modelo idealizado de la realidad que desea representar, pero este modelo debe adecuarse a los supuestos de los que parte y tratar de dar cuenta de la realidad que pretende describir. Nuestra propuesta ha tratado de acercarse más adecuadamente a las características de las unidades terminológicas y explicar sus usos reales, diversos y funcionales.



concepções terminológicas passam a usufruir dos construtos da Lexicologia e de seus estudos de base lexical na análise do comportamento morfossinático dos termos.

Ademais, fenômenos de natureza lexical, como os neologismos e os empréstimos, passam a abarcar as análises terminológicas, haja vista que o discurso especializado apresenta-se como um âmbito bastante profícuo para tais manifestações, como afirma Biderman (2001, p. 212-213):

No mundo contemporâneo a ciência e a tecnologia são os fatores principais que atuam na criação neológica. Dada a necessidade de ambas formarem incessantemente um instrumental léxico para as suas novas necessidades de expressão, elas contribuem muito para a expansão do Léxico não só nos estritos domínios das linguagens especiais, mas também no âmbito da linguagem geral, pois a ciência e a tecnologia estão continuamente mudando a nossa vida.

A Lexicografia, disciplina destinada ao repertoriamento de dicionários (ZAVAGLIA, 2012, p. 231), também contribui para as pesquisas em Terminologia aplicada, ou Terminografia, na medida em que auxilia na descrição de suas unidades especializadas. De qualquer maneira, é importante discernir ambas as áreas: enquanto cabe à Lexicografia o tratamento descritivo de todas as acepções semânticas encontradas e um determinado item léxico, cabe à Terminografia definir somente os itens que manifestam estatuto terminológico numa dada área.

O produto resultante de tais disciplinas também é distinto, sendo o dicionário, para a Lexicografia, destinado à descrição da língua geral e o glossário (ou também dicionário), para a Terminografia, voltado à descrição da linguagem especializada. Temos, assim, dois objetos distintos: a unidade lexical para a Lexicologia, isto é, as unidades vocabulares gerais de uma língua, e o termo para a Terminologia, as unidades especializadas circulantes em discursos técnico-científicos.

Com pontos concordantes e divergentes, as Ciências do Léxico formam entre si um arcabouço paradigmático produtivo. Nas palavras de Barros (2004, p. 64):

As reflexões a propósito da práxis científica e tecnológica, respectivamente, da Lexicologia e da Lexicografia, são, portanto, igualmente válidas para a Terminologia e para a Terminografia. Lexicologia, Lexicografia, Terminologia e Terminografia mantêm, assim, relações de alimentação e de realimentação científicas, primando, no entanto, pela autonomia metodológica e assumindo estatutos epistemológicos próprios.

Nesse ambiente dialógico, a Tradução também passa a ser uma área confluyente com a Terminologia. Partindo do pressuposto de que os termos técnico-científicos são elementos chave do discurso especializado, a tradução de tais unidades em textos científicos é condição primordial para um bom resultado tradutório. Said (2010, p. 155), ao ressaltar a importância da Terminologia nesse âmbito, argumenta que:

De nada adianta escrever uma tradução fluente e com gramática perfeita se os termos técnicos estiverem errados ou se o estilo for inadequado para a área ou público em questão. Nos cursos de tradução, boa parte do aprendizado concentra-se em terminologia especializada de determinadas áreas. E no dia-a-dia profissional, o tradutor sempre tem de tomar decisões de terminologia que podem ser cruciais para o sucesso de seu trabalho, não apenas decisões sobre qual a melhor tradução para determinado termo técnico, mas também sobre a validação e adequação de glossários externos, as ferramentas ideais para gerenciar a terminologia de um projeto e as técnicas de pesquisa terminológica. Por isso, pode-se dizer que o trabalho de tradução depende muito da terminologia.

Como se nota, a relação existente entre Tradução e Terminologia resulta em um diálogo vantajoso para ambas as áreas. A Tradução, ao se voltar para os aspectos terminológicos de suas produções, contribui para garantir o aspecto plurivalente das unidades especializadas, e a Terminologia, ao considerar a necessidade terminológica dos estudos tradutórios, ocupa-se da elaboração de produtos terminológicos, facilitando a comunicação entre falantes de idiomas maternos distintos.

O cenário globalizado também influencia essa relação, uma vez que o crescimento científico e tecnológico de alguns países resulta na produção científica em determinados âmbitos e, conseqüentemente, na criação de unidades terminológicas. Tais termos acabam, muitas vezes, sendo apropriados pelo discurso especializado vernáculo, com suas traduções co-ocorrendo com seus termos originários.

Além da ampliação disciplinar nos estudos terminológicos, novos objetos também passam a ser foco de análises em Terminologia. A análise do termo técnico-científico dá lugar às Unidades de Significação Especializada (USE), que compreendem não somente as unidades terminológicas, mas também unidades poliléxicas e estruturas não linguísticas, como símbolos e fórmulas<sup>12</sup>.

Nesse âmbito, destaca-se a crescente preocupação pelas Unidades Fraseológicas Especializadas (UFE), definidas, segundo Bevilacqua (1998, p. 1), como “[...] unidades sintagmáticas de significação especializada que incluem um elemento eventivo (verbal

---

<sup>12</sup> Ressaltamos que, para a TCT, todas essas unidades são consideradas termos.

ou procedente de verbo) e, no mínimo, uma unidade terminológica”. A autora apresenta exemplos como *consumir energia*, *transformar a energia solar em energia calorífica* e *captação de energia*.

O reconhecimento de tais estruturas é de suma relevância para o trabalho terminológico, uma vez que as fraseologias constituem nódulos conceituais do discurso especializado. Essa questão também interessa à Terminografia na medida em que necessitam receber um tratamento descritivo específico. Além disso, sua disposição enquanto entrada em um produto terminológico também deve ser levada em conta, além das questões concernentes à tradução de tais unidades. Bevilacqua (1998, p. 7) argumenta que:

[...] na medida em que consideramos importante a inclusão da fraseologia especializada em produtos terminográficos, é necessário também repensar os formatos de registro das unidades de significação especializadas. Até o momento, os formatos propostos incluem exclusivamente informação referente às UT [unidades terminológicas]. No entanto, dadas as conseqüências que pressupõe a TCT e as necessidades geradas para cada trabalho em particular, faz-se necessário propor um formato diferenciado que inclua também informação referente às UFE e as demais USE e que, ao mesmo tempo, possa dar conta das relações estabelecidas entre estas unidades.

Além das USE, a definição terminológica (DT) também tem sido alvo de estudos terminológicos, sobretudo por sua importância em um dicionário especializado. Esse tipo de enunciado difere-se da definição lexicográfica, voltada à descrição das palavras do léxico geral, e necessita de reflexões teóricas específicas que deem conta de abarcar todas as questões que envolvem a descrição de um léxico especializado.

A DT, segundo Finatto (2001b, p. 118), “[...] estabelece um vínculo entre um termo, um conceito e um significado”. Nesse processo, são movidos conhecimentos dos mais variados âmbitos para descrever um termo enquanto elemento de um discurso especializado e como unidade de uma rede de conceitos de uma área.

Basicamente, o enunciado definitório busca elaborar uma espécie de fotografia do termo, por meio de tipos de de definição variados, caracterizando uma determinada unidade diante das relações conceituais que ela compartilha com as demais unidades de um ramo. De qualquer modo, as informações presentes em uma DT dependem da natureza de cada termo e podem pressupor orientações distintas, como a utilização de sinônimos, paráfrases e contextos explicativos.

A redação de definições terminológicas também pode apresentar enunciados enciclopédicos na medida em que os traços descritos em uma DT não dão conta de abarcar todo o universo conceitual de um determinado termo. De fato, a preocupação maior na redação de uma DT é propiciar ao consulente do produto terminológico uma descrição pertinente à compreensão conceitual e pragmática da unidade descrita, e, portanto, a DT deve contar com outros elementos microestruturais para garantir tal objetivo. A esse respeito, Finatto (2001b, p. 129) argumenta que:

[...] a DT, para além dos limites da indicação de um *gênero próximo* e de uma *diferença específica*, não é mero cenário de partilha entre dois *modus definiendi* ou entre duas traduções dicionarísticas conjugadas. Isso porque a DT e seu entorno são modelados por exigências do acesso à informação e condicionadas por circunstâncias comunicativas e socioculturais particulares das diferentes áreas de conhecimento.

A partir do exposto, nota-se como o desenvolvimento da Terminologia confirma sua relevância no mundo globalizado, seja no estudo das unidades de um determinado campo do conhecimento, seja na produção de dicionários especializados, seja na tradução de textos técnico-científicos. Em grande parte, esse crescimento foi possível graças ao apoio informatizado nas pesquisas da área, que, além de propiciar novas maneiras de se observar o fenômeno terminológico, possibilitou a criação de ferramentas de auxílio terminográfico. Segundo Krieger e Finatto (2004, p. 30):

[...] as novas tecnologias da informação permitiram, sobretudo a partir dos anos 70, processar volumes consideráveis de dados e difundir rapidamente grandes massas de termos. Essas tecnologias favoreceram uma série de novas aplicações terminológicas que, mesmo em dimensões menores do que os bancos, têm auxiliado a agilizar a produção de instrumentos terminográficos, como a construção de pequenas bases de dados, fichas de trabalho, dicionários e glossários em versão eletrônica. A esse conjunto de aplicações agregam-se os já inúmeros programas informatizados concebidos para a recuperação automática de terminologias.

Estudar Terminologia é, portanto, preocupar-se com a comunicação humana, e contribuir para a compreensão da evolução da língua. O processo de criação vocabular é um fenômeno complexo e intermitente, e cabe ao terminólogo facilitar a cooperação e o intercâmbio científico a partir da análise das unidades especializadas, observadas em suas manifestações nas linguagens de especialidade. Nesse viés, os postulados contemporâneos da ciência terminológica contribuem para a visualização do termo em

toda sua complexidade, e propiciam uma teoria terminológica mais condizente com as especificidades da linguagem.

## 2.2 LINGUÍSTICA DE *CORPUS*

A Linguística de *Corpus* é uma disciplina destinada à coleta e análise de dados linguísticos provenientes de bases de textos, denominados *corpora* (plural de *corpus*), compilados segundo critérios específicos e voltados à representação de alguma especificidade da língua analisada, seja ela falada, escrita ou multimodal.

O estudo atual de padrões de linguagem a partir de *corpora* é realizado com o uso de ferramentas computacionais, o que possibilita a verificação de padrões e características a partir de dados linguísticos extensos, impossíveis de serem processados pela mente humana. Para Berber Sardinha (2004, p. XVII), “[...] o computador pessoal, com memória poderosa e capacidade de armazenamento, começa a desempenhar, nas ciências humanas, o papel transformador que o telescópio teve na física e nas ciências exatas”.

A tarefa de se organizar *corpora*, entretanto, é anterior ao próprio surgimento da informática. Tomando um *corpus* como uma coleção de textos destinada à análise linguística, a elaboração de listagens alfabéticas de palavras e frases da Bíblia, no século XVIII, é considerada a primeira pesquisa baseada em *corpora*, seguida por compilações e análises de outros textos literários (MEYER, 2008, p. 1). No século XX, a maior parte das pesquisas que envolviam *corpora* era destinada ao ensino de línguas, também a partir de coletâneas textuais não eletrônicas.

A carência de ferramentas computacionais para a pesquisa com *corpus*, até a década de 60, dificultava muito a tarefa dos pesquisadores da área. De qualquer modo, foi durante essa época que grande parte das pesquisas do ramo se solidificaram, e o modo como foram conduzidas reflete questões e metodologias utilizadas até hoje, contribuindo para o próprio estabelecimento da Linguística de *Corpus* enquanto disciplina. Meyer (2008, p. 12) afirma que:

Embora as tediosas análises manuais associadas a *corpora* não eletrônicos sejam consideradas misteriosas e desnecessárias atualmente, esses *corpora*

tiveram sem dúvida influência importante no desenvolvimento da Linguística de *Corpus* como área de investigação. (tradução nossa<sup>13</sup>)

O advento da Tecnologia da Informação, em 1950, sobretudo com o surgimento dos computadores pessoais, em 1980, possibilitou às pesquisas baseadas em *corpora* uma nova gama de possibilidades de análise. Os computadores permitiam um maior armazenamento de dados linguísticos com grande rapidez de processamento, diminuindo o número de profissionais necessários e acelerando o trabalho dos pesquisadores. Segundo Aluísio e Almeida (2006, p. 158):

[...] o surgimento do computador (sobretudo do computador pessoal) interferiu diretamente não só na concepção que se tem de *corpus* como também na sua forma de armazenamento e exploração, já que os recursos oferecidos pelo computador permitiram que uma quantidade antes inimaginável de textos pudesse ser processada na tela em questão de segundos, fazendo com que muitas hipóteses sobre determinados fenômenos linguísticos pudessem ser testadas rápida e eficientemente. Essa nova forma de armazenamento de textos permitiu a observação e descrição de fenômenos linguísticos recorrentes antes impossível de perceber, dado que os procedimentos de observação e descrição contavam apenas com recursos manuais.

Além de contribuir para o desenvolvimento da Linguística de *Corpus*, a tecnologia aliada à linguagem resultou no surgimento de outras disciplinas que utilizam o processamento computacional de dados linguísticos. A elaboração de programas de tradução automática, entre 1950 e 1960, deu origem à área conhecida como Processamento de Linguagem Natural, voltada à produção de *softwares* que lidam com questões linguísticas como reconhecimento de voz, interação entre humano e máquina e processamento de *corpora*.

O conjunto das áreas responsáveis pela investigação linguística por meio de recursos informatizados compõe o que hoje denominamos Linguística Computacional. Othero e Menuzzi (2005, p. 22) explicam que:

Essa ciência faz uso do conhecimento desenvolvido pelas diferentes áreas de pesquisa tradicionalmente conhecidas em linguística teórica e aplicada, como a sintaxe, a semântica, a fonética e a fonologia, a pragmática, a análise do discurso etc. Todo esse conhecimento é utilizado para tentar processar (leia-se “compreender e produzir”) as línguas naturais e dominar o conhecimento linguístico de um ser humano.

---

<sup>13</sup> Although the tedious manual analyses associated with pre-electronic corpora are now considered arcane and unnecessary, these corpora have nevertheless had important influences on the development of *corpus* linguistics as a field of inquiry.

Atualmente, a Linguística Computacional conta com centros de pesquisa em diversos países, tendo na Europa uma vasta produção científica em Linguística de *Corpus*. A investigação da linguagem a partir de bases textuais eletrônicas tem contribuído para a produção de gramáticas, dicionários e livros didáticos a partir de produções linguísticas autênticas, sendo também primordial para a pesquisa atual em Terminologia, como veremos adiante.

Para a Linguística de *Corpus* contemporânea, o estudo de fenômenos linguísticos pressupõe a organização de um *corpus*, definido, segundo Tagnin (2010, p. 358), como uma “coletânea de textos entendidos num sentido amplo, em formato eletrônico, compilados segundo critérios específicos para o estudo a que se propõem”.

Desse modo, para que tenhamos um *corpus*, este deve ser organizado segundo uma pesquisa específica, a fim de que a amostra da linguagem compilada possibilite a observação dos fenômenos linguísticos pressupostos (BERBER SARDINHA, 2004, p. 19). Além disso, o conjunto de textos armazenados deve ser selecionado a partir de produções autênticas (com a exceção de textos produzidos por aprendizes de idiomas estrangeiros), e o formato em que os textos são compilados deve ser compatível com as ferramentas computacionais de análise, sendo a extensão *txt* (Bloco de Notas) mais aceita pelos programas atuais.

A tarefa de se compilar um *corpus* deve ser realizada a partir de certos pressupostos consensuais em Linguística de *Corpus*. O primeiro deles está relacionado à representatividade de uma determinada coletânea textual. A esse respeito, Biber (1993, p. 243) afirma que

O uso de *corpora* digitalizados proporciona uma base empírica sólida para descrições e ferramentas de linguagem para fins gerais, e possibilita o desenvolvimento de análises com alcances próprios. Entretanto, um *corpus* deve ser 'representativo' para que possa ser utilizado como fonte para generalizações sobre a linguagem como um todo; por exemplo, dicionários baseados em *corpus*, gramáticas e etiquetadores gerais de partes do discurso são aplicações que necessitam de um *corpus* representativo. (tradução nossa<sup>14</sup>)

---

<sup>14</sup> The use of computer-based corpora provides a solid empirical foundation for general purpose language tools and descriptions, and enables analyses of a scope not otherwise possible. However, a *corpus* must be 'representative' in order to be appropriately used as the basis for generalizations concerning a language as a whole; for example, corpus-based dictionaries, grammars, and general part-of-speech taggers are applications requiring a representative basis.

Para Berber Sardinha (2012, p. 325), “representatividade significa a capacidade de um *corpus* de ser equivalente à população de que se origina, sendo que ‘população’ deve ser entendida como o tipo de linguagem ou discurso que o *corpus* encerra”.

Em determinados casos, a representatividade é alcançada a partir da totalidade dos textos de uma determinada população, como a compilação de todas as obras de Machado de Assis em um *corpus* da produção desse autor. Entretanto, quando lidamos com línguas em desenvolvimento, não podemos determinar com certeza quando um *corpus* será representativo de sua população falante, pois desconhecemos a dimensão desse próprio grupo.

Nesses casos, opta-se pelo maior levantamento possível de produções linguísticas de uma determinada população, de acordo com os recursos tecnológicos da época em que o *corpus* é organizado. Isso nos leva ao segundo critério de levantamento de um *corpus*: sua extensão.

A extensão de um *corpus* relaciona-se ao número de palavras que o compõe. Berber Sardinha (2002, p. 105) menciona que a literatura da área utiliza frequentemente os adjetivos *grande* e *pequeno* para se referir a *corpora* diversos, mesmo não havendo um consenso sobre o que seria um *corpus* com tais extensões.

Para solucionar essa questão, três abordagens propõem a classificação de *corpora* a partir de suas extensões léxicas. A abordagem impressionística baseia-se nas descobertas feitas a partir de criações e análises de *corpora* já realizadas; a abordagem estatística apoia-se em dados quantitativos; e a abordagem histórica fundamenta-se no acompanhamento dos *corpora* elaborados por pesquisadores ao longo dos anos (BERBER SARDINHA, 2004, p. 25-27).

Em relação à esta última abordagem, Berber Sardinha (2002, p. 119) propõe a seguinte classificação, obtida a partir da observação de estudos apresentados em conferências de Linguística de *Corpus* por quatro anos:

Quadro 1: Classificação histórica de tamanho de *corpus*.

<b>Tamanho em palavras</b>	<b>Classificação</b>
Menos de 80 mil	Pequeno
80 a 250 mil	Pequeno-médio
250 mil a 1 milhão	Médio
1 milhão a 10 milhões	Médio-grande
10 milhões ou mais	Grande

Fonte: Berber Sardinha (2002, p. 119)



Por mais que tal sistematização tenha como base a compilação de *corpus* do quadriênio 1995-1998, ela ainda é utilizada como referência para se estabelecer o tamanho de *corpora* atuais (DI-FELIPPO e SOUZA, 2012, p. 240). De qualquer modo, possuímos hoje *corpora* com mais de 1 bilhão de palavras, como é o caso do Corpus Brasileiro<sup>15</sup>, o que indica a necessidade de se rever tais referentes, e propor um critério histórico mais voltado à produção atual.

O terceiro critério a ser considerado na compilação de um *corpus* é sua especificidade. Contamos hoje com uma produção significativa de *corpora* em diversas línguas, entretanto, como argumenta Xiao (2008, p. 383), “[...] dado que um *corpus* é sempre elaborado para um objetivo específico, a utilização de um *corpus* já organizado deve ser analisada em relação a esse mesmo propósito” (tradução nossa<sup>16</sup>).

A necessidade de se levantar material linguístico voltado a demonstrar especificamente um fenômeno a ser observado faz com que muitos pesquisadores organizem seus próprios *corpora*, ou realizem um recorte a partir de compilações já existentes. Na maioria das vezes, tais materiais, após organizados e utilizados, não são disponibilizados para que pesquisadores realizem outras pesquisas, e, assim, segundo Berber Sardinha (2004, p. 28), “[...] não satisfazem a condição de serem dados verificáveis, o que compromete a pesquisa em replicabilidade e generabilidade”.

Muito próximo ao critério de especificidade de um *corpus* está sua adequação. Para que um conjunto de dados linguísticos possa responder aos questionamentos da pesquisa a ser desenvolvida, é necessário conformá-lo às próprias características da investigação. Por exemplo, não podemos esperar que todo *corpus* escrito nos informe acerca de questões relacionadas à oralidade de uma língua, uma vez que esse objeto pode não retratar tais especificidades.

Por fim, o balanceamento de um *corpus* também deve ser considerado. Segundo Hunston (2008, p. 163), “o balanceamento refere-se à composição interna de um *corpus*, ou seja, as proporções dos vários textos que o compõe” (tradução nossa<sup>17</sup>).

Faz-se necessário, portanto, que um *corpus* apresente uma variedade significativa de textos dos mais variados gêneros, o que depende, obviamente, da própria especificidade do *corpus* compilado. De qualquer modo, diversificar um *corpus*

<sup>15</sup> <http://corpusbrasileiro.pucsp.br/cb/Inicial.html>

<sup>16</sup> [...] as a corpus is always designed for a particular purpose, the usefulness of a ready-made corpus must be judged with regard to the purpose to which a user intends to put it.

<sup>17</sup> Balance refers to the internal composition of the corpus, that is to the proportions of the various subcorpora that make it up.

é muito importante para que as descobertas feitas a partir dos textos retratem uma generalidade da linguagem pesquisada, e não uma particularidade do grupo textual levantado. A esse respeito, Biderman (2001, p. 79) afirma que:

[...] no desenho do *corpus* é necessário que haja uma proporção equilibrada dos diferentes tipos de texto e/ou temas nele incluídos. É também importante que o *corpus* seja representativo dos diferentes gêneros e variedades dos usos linguísticos, ou seja, impõe-se a representatividade dos diferentes níveis de linguagem para assegurar a inclusão de todos os aspectos do idioma. Só assim o *corpus* pode representar, em miniatura, o universo multifacetado da língua. Quando se projeta um *corpus* visa-se extrair de sua observação generalizações sobre a língua. Portanto, não se pode atribuir um peso excessivo a um gênero ou a outro.

A partir do que foi exposto até então, podemos dizer que a compilação de um *corpus* deve considerar os seguintes critérios:

- Representatividade: quão representativo é um *corpus* da população linguística que se deseja analisar;
- Extensão: quão grande é um *corpus* a partir de critérios específicos de classificação de tamanho;
- Especificidade: quão específico é um *corpus* para a pesquisa empreendida;
- Adequação: quão adequado é um *corpus* para as indagações da pesquisa;
- Balanceamento: quão diversificado é um *corpus* da população linguística a ser investigada.

A tarefa de compilação e análise de *corpora* é realizada por várias outras áreas que se debruçam sobre a linguagem, resultando em um perfil altamente interdisciplinar da Linguística de *Corpus*. Enquanto aporte teórico e metodológico, essa disciplina veio a contribuir significativamente para pesquisas nas mais diversas áreas, como expõe Oliveira (2009, p. 52):

A Linguística de *Corpus* situa-se na interdisciplinaridade e na complementaridade, relacionando-se com outras áreas do conhecimento, teorias ou abordagens linguísticas, que ao somarem conhecimentos, poderão contribuir para um melhor conhecimento do seu objeto comum de estudo que é a linguagem. Assim, podemos observar pontos de contato entre Linguística de *Corpus*, Linguística Sistemico-Funcional (LSF), Linguística Aplicada (LA), Linguística Computacional (LC), dentre outras áreas.

Para a Terminologia, o uso de *corpora* é considerado atualmente imprescindível para as pesquisas da área, como ressalta Maciel (2013, p. 29):

A utilização de conjuntos digitalizados de textos de uma área do conhecimento ou da experiência humana na pesquisa da terminologia teórica ou aplicada é procedimento de rotina hoje. Não se coletam textos ou investigam hipóteses sobre as características de uma linguagem especializada sem contar com acervos textuais informatizados.

A grande diferença que possibilitou a utilização em massa de recursos computacionais para a pesquisa terminológica, especialmente a Linguística de *Corpus*, foi a própria transformação epistemológica sofrida pela Terminologia, da orientação onomasiológica das teorias clássicas à orientação semasiológica das teorias de base linguísticas contemporâneas.

Desse modo, a necessidade de analisar os termos a partir do texto técnico-científico aliou-se à possibilidade oferecida pela Linguística de *Corpus* de se trabalhar com grandes volumes textuais, e de realizar análises a partir de processamentos estatísticos, obtendo resultados com mais rapidez e precisão. Maciel (2013, p. 39) explica que:

Houve um tempo em que a construção de a análise de um *corpus* digitalizado exigiam um empreendimento custoso, quer logístico quer científico; hoje a tecnologia tornou possível compilar e examinar grandes conjuntos de textos autênticos a partir de um minúsculo *notebook*.

O auxílio computacional está, portanto, presente em toda a pesquisa em Terminologia. Em uma produção terminográfica, por exemplo, Bevilacqua (2013, p. 17) afirma que há ferramentas que contribuem “[...] desde a própria compilação de *corpora*, passando pela identificação de candidatos a termo e fraseologias e chegando à identificação de elementos que permitem a elaboração de definição”.

A relação existente entre essas duas áreas – Terminologia e Linguística Computacional – é denominada por Cabré (1993, p. 359) como Terminótica<sup>18</sup>. Para a autora:

A terminótica é a disciplina que se ocupa, em geral, das relações entre a informática e a terminologia; e, em particular, que trata da aplicação da informática ao trabalho terminológico.

---

<sup>18</sup> Atualmente, o termo mais utilizado é *Terminologia Computacional*.

Essas relações se produzem em duas direções: de um lado, a informática auxilia e modifica a atividade terminológica e sua metodologia de trabalho; de outro, a terminologia auxilia o trabalho em linguística computacional, visto que é fundamental à organização do conhecimento. (tradução nossa<sup>19</sup>)

A partir do exposto, é notório a contribuição mútua entre Terminologia e Linguística Computacional, principalmente em relação à Linguística de *Corpus*. O computador é hoje ferramenta essencial em diversas áreas do conhecimento, e propicia a análise de dados de maneiras completamente novas e distintas.

A expansão da Tecnologia da Informação para áreas diversas só tende a aumentar, sobretudo devido à capacidade de armazenamento e processamento de dados informacionais, os quais vêm tendo um aumento exponencial desde os anos 80 (OTHERO e MENUZZI, 2005, p. 16). Nesse sentido, a pesquisa em Linguística de *Corpus* mostra-se como fonte inestimável de informação, permitindo aos pesquisadores da linguagem a exploração de dados linguísticos de maneiras distintas e a partir de procedimentos metodológicos variados, de acordo com a pesquisa empreendida e seus objetivos.

### 2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Para que seja possível compreender o papel dos Sistemas de Informação em uma organização, é necessário, inicialmente, discorrer sobre o conceito de sistema. Segundo Oliveira (2009, p. 7), “sistema é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, justamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”. Para cumprir tal objetivo, todo sistema produz resultados por meio de um processo dinâmico e contínuo, constituído por entrada, processamento e saída de elementos.

A entrada consiste na reunião de elementos para o ingresso no sistema, o processamento, na transformação daquilo que foi inserido na entrada e a saída, na

---

<sup>19</sup> La terminótica es la materia que se ocupa, em general, de las relaciones entre la informática y la terminología; y, n particular, que trata de la aplicación de la informática al trabajo terminológico. Estas relaciones se producen em uma doble dirección: por um lado, la informática asiste y modifica la actividad terminológica y su metodología de trabajo; y por el outro, la terminología asiste el trabajo em lingüística computacional, puesto que es una pieza clave de la modelización del conocimiento.

finalização desse processo. Em um contexto organizacional, esse conjunto de operações pode ser exemplificado na produção de uma mercadoria: a matéria-prima integra a entrada do sistema, é processada por máquinas e/ou pessoas e transformada em um bem de consumo para, assim, ser comercializada.

É importante ressaltar que o conceito genérico de sistema abrange qualquer soma de atividades ordenadas com um foco específico, podendo ser reconhecido em uma empresa em âmbitos relacionados a processos que vão além do desenvolvimento de produtos e serviços. O ato de fazer compras em um supermercado, por exemplo, também constitui um sistema, pois integra a seleção de produtos para o consumo de um usuário (entrada), o somatório do preço de todas as mercadorias escolhidas (processamento) e a aquisição, mediante pagamento, desses bens pelo indivíduo (saída), possibilitando seu uso nos ambientes que os necessitam.

Além dos três elementos de um sistema já citados, a realimentação, ou *feedback*, é outro constituinte importante desse processo. Oliveira (2009, p. 7-8) explica que:

A realimentação é um processo de comunicação que reage a cada entrada de informação incorporando o resultado da ação-resposta desencadeada por meio de nova informação, a qual afetará seu comportamento subsequente, e assim sucessivamente. Essa realimentação é um instrumento de regulação retroativa ou de controle, em que as informações realimentadas são resultados das divergências verificadas entre as respostas de um sistema e os parâmetros previamente estabelecidos. Portanto, a finalidade do controle é reduzir as discrepâncias ao mínimo, bem como propiciar uma situação em que esse sistema se torne autorregulador.

Como se nota, o *feedback* é um instrumento de reformulação do próprio sistema a partir dos resultados obtidos na saída, o que demonstra sua dinamicidade. Por conseguinte, um sistema nunca está completo, e se adapta constantemente de acordo com as configurações percebidas a cada processamento.

Para a Tecnologia da Informação, as atividades realizadas por um computador também são consideradas sistemas. Nesse caso, os elementos de entrada são os dados, definidos por Guimarães e Johnson (2007, p. 21) como “[...] fatos brutos, entidades quantificáveis, que podem ser observados por pessoas ou tecnologias apropriadas”. O dado é a matéria-prima a ser processada por um determinado sistema computacional, para que possa ser exibido de maneira compreensível aos usuários que necessitam interpretá-lo.

Logo, a saída de um sistema computacional é a própria informação gerada, o resultado do processamento de dados organizados de tal forma que podem ser úteis para

a realização de alguma atividade humana. Stair e Reynolds (2010, p. 4-5) exemplificam essa relação entre dado e informação considerando os dados como partes dos trilhos em um modelo de ferrovia:

Cada parte do trilho possui valor inerente limitado com um único objeto. No entanto, se você definir a relação entre as partes do trilho, elas ganharão valor. Arrumando as peças de certa maneira, o traçado de uma ferrovia começa a surgir. [...]. Os dados e as informações funcionam do mesmo modo. Podem ser estabelecidas regras e relações para organizar os dados em informações úteis e valiosas.

É o modo como os dados são organizados que resulta no surgimento da informação. Ainda em relação ao ato de fazer compras, por exemplo, o código de barras de um produto constitui um dado, e, para que se torne informação, é necessário cadastrá-lo em um sistema computacional para que este reconheça o código e revele o preço da mercadoria desejada, dado passível de compreensão pela mente humana.

A noção de sistemas na Informática resulta no que se convencionou chamar de Sistemas de Informação (SI), isto é, o uso da computação na constituição um sistema particular. Além da entrada, processamento e saída de dados, esse conceito abrange ainda o tanto o armazenamento desses dados quanto o conjunto de tecnologias responsáveis por tais sistemas.

A adoção de sistemas informacionais por organizações configura-se como um uso bastante específico de SI, e que abrange âmbitos que ultrapassam as considerações sobre o tratamento dos dados por algum dispositivo eletrônico. Nesse viés, a informação que se deseja obter por meio do processamento de dados visa a uma tomada de decisão empresarial, para que seja possível perceber quais as melhores estratégias a serem traçadas para alcançar os objetivos de uma empresa.

Seguindo essa linha de raciocínio, podemos inferir que enquanto para um Sistema de Informação um dado é o material bruto que é transformado em informação para algum uso humano, para uma empresa, é a informação gerada por um sistema computacional que constitui a matéria-prima a ser transformada em algo, no caso, em uma decisão gerencial. Para Oliveira (2009, p. 24), “a tomada de decisão refere-se à conversão das informações em ação. Portanto, decisão é uma ação tomada com base na análise de informações”.

Temos, assim, a área denominada Sistemas de Informação Gerenciais (SIG). Esse campo de estudos extrapola a noção básica de um Sistema de Informação, considerando todas as dimensões envolvidas no uso da informação em uma organização. Para Laudon e Laudon (2010, p. 14):

O campo dos **sistemas de informação gerenciais (SIG)** tenta proporcionar aquela capacitação mais ampla em sistemas de informação. Os SIG lidam com as questões tanto comportamentais quanto técnicas que cercam o desenvolvimento, uso e impacto dos sistemas de informação adotados por administradores e funcionários em uma empresa. (grifo dos autores)

Desse modo, a implantação de um SIG deve levar em consideração os fatores organizacionais, tecnológicos e humanos para que seja possível compreender a real necessidade da organização em informatizar suas atividades. A figura 1 apresenta as dimensões principais que compõem o estudo dessa área.

Figura 1 – Dimensões de um Sistema de Informação Gerencial.



Fonte: LAUDON e LAUDON, 2010, p. 14.

A dimensão organizacional refere-se à empresa em todo seu contexto estrutural, histórico e cultural. Portanto, ao se implantar um SIG, é preciso observar a hierarquia de trabalho de uma organização e quais as relações entre os diferentes níveis de trabalho e setores existentes, pois é por meio dessa estrutura que ela executa e coordena seus processos de negócios, isto é, os procedimentos desenvolvidos para a produção de seus bens e/ou serviços.

A vertente humana abarca as considerações referentes às pessoas que utilizarão um SIG, o modo como lidam com a informação e seus níveis de compreensão das ferramentas disponíveis em uma empresa. O treinamento referente ao uso de novos sistemas também faz parte dessa análise, uma vez que o investimento em recursos tecnológicos será inútil se não houver mão de obra capacitada para executá-los.

Por fim, o entorno tecnológico diz respeito à TI em si, e envolve o conjunto de tecnologias computacionais utilizadas na implantação de um SIG. Basicamente, é composto por:

- Hardware – equipamentos físicos, como computadores e impressoras;
- Software – programas instalados no hardware;
- Gestão de dados e informações – softwares que gerenciam o armazenamento de dados;
- Tecnologia de redes – dispositivos que interligam equipamentos informacionais.

O agrupamento de todas essas tecnologias em uma organização compõe a chamada Infraestrutura de TI, a qual, segundo Laudon e Laudon (2010, p. 16):

[...] provê a fundação ou *plataforma* sobre a qual a empresa pode montar seus sistemas de informação específicos. Cada organização deve projetar e administrar cuidadosamente sua infraestrutura de TI, de modo que ela contenha o conjunto de serviços tecnológicos necessários para o trabalho que se quer realizar com os sistemas de informação.

Atualmente, os SIG são indispensáveis para o desenvolvimento de qualquer organização. Sua importância está relacionada a diversos fatores, tais como: melhorias na produtividade, reformulação de modelos de negócio, aprimoramento da relação com clientes e fornecedores, rapidez na tomada de decisões e vantagem competitiva. É a tecnologia mais uma vez moldando nossa maneira de viver e de interagir com o mundo. A esse respeito, Guimarães e Johnson (2007, p. 19-20) afirmam que:

Cada vez mais, os trabalhadores estão envolvidos em fornecer serviços, em vez de meramente desempenhar trabalhos manuais. Os empregos estão expandindo e tornando-se crescentemente analíticos e intensivos em informação. Os grupos estão substituindo os indivíduos como unidade básica de trabalho, com seus membros representando um espectro amplo de habilidades, expertise e perspectivas. À medida que as capacidades da



tecnologia aumentam, esses grupos podem incluir membros que vivem e trabalham ao longo do mundo em diferentes organizações. Ambientes virtuais de trabalho estão começando a surgir para acomodar as necessidades dos grupos de trabalho transitórios e virtuais. Essas mudanças na natureza do trabalho e dos trabalhadores têm amplas implicações sobre as práticas de gerenciamento dos recursos humanos organizacionais.

É importante ressaltar, todavia, que há uma relevante divergência com relação à própria designação da área, como demonstra a definição de TI elaborada por Laurindo *et al.* (2001, p. 160):

O conceito de *Tecnologia da Informação* é o mais abrangente do que os de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de *software*, informática ou o conjunto de *hardware* e *software*, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais.

Segundo essa definição, TI teria a mesma abrangência que Laudon e Laudon (2010) atribuem aos SIG, pois considera os aspectos humanos e organizacionais como pertencentes a seu âmbito. Concomitantemente, O'Brien e (2004) e Stair e Reynolds (2006) utilizam *Sistemas de Informação* para designar o uso de recursos computacionais em uma empresa, sem realizar nenhuma distinção entre SI e SIG.

Essa instabilidade terminológica é reflexo do próprio crescimento desordenado da TI em todos os espaços da vida humana, o que prejudica a comunicação especializada. Silva *et al.* (2011) argumentam sobre a existência de barreiras terminológicas na comunicação da informação dizendo que “[...] nem sempre os usuários e criadores da informação utilizam as mesmas linguagens no processo de recuperação da informação, deixando lacunas que dificultam a compreensão da mensagem”.

O GTSIG foi pensado para diminuir tais lacunas, e seu processo de elaboração é descrito no capítulo que se segue.

### 3 METODOLOGIAS

O Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais (GTSIG) foi elaborado segundo os pressupostos teórico-metodológicos da Teoria Comunicativa da Terminologia. Isso significa que todos os procedimentos adotados estão de acordo com uma teoria terminológica que parte da observação de seu objeto, o termo técnico-científico, a partir de seu *habitat* natural: o discurso especializado.

Krieger e Finatto (2004, p. 123) afirmam que “[...] a Terminologia aplicada à compilação de termos e à confecção de dicionários tornou-se uma atividade de grande utilidade social, visto que contribui para solucionar problemas de informação e comunicação”. A elaboração de obras terminográficas constitui, então, atividade transdisciplinar, em que disciplinas de ramos diversos se entrelaçam e juntas convergem para uma estruturação sistemática do produto desenvolvido.

Apresentamos em detalhes neste capítulo todas as etapas de elaboração do GTSIG, conforme as orientações de Almeida (2012, p. 203), que propõe a seguinte organização:

- 1) compilação de *corpus*; 2) extração dos termos; 3) elaboração do mapa conceitual (também denominado estrutura conceitual ou ontologia); 4) inserção dos termos no mapa e sua validação; 5) elaboração e preenchimento das fichas terminológicas; 6) elaboração e incremento da base definicional; 7) elaboração das definições; 8) edição dos verbetes.

O trabalho realizado, desde a delimitação do domínio a ser estudado até a composição final do glossário, possibilitou o estabelecimento de uma rede semântica entre as unidades descritas, em que cada termo relaciona-se intrinsecamente com os demais, formando um todo de sentido organizado e estruturado.

Vale ressaltar que os procedimentos aqui seguidos foram adaptados à natureza do produto terminológico organizado, que seguiu as especificidades da obra e do público-alvo para quem o glossário foi desenvolvido (CABRÉ, 1993, p. 269). A esse respeito, Barros (2004, p. 192) argumenta que:

Cada obra terminográfica é única; a sua organização interna, as informações que transmite, a linguagem que emprega, tudo depende de seus objetivos e público-alvo, cujos processos de determinação são complementares, um não podendo existir sem o outro.

### 3.1 SELEÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO *CORPUS*

Foi necessária a compilação de um *corpus* próprio para extração dos termos dos SIG, uma vez que essa área é bastante específica e não há *corpora* disponíveis que representem esse discurso especializado. Assim, seguimos as seguintes orientações de Almeida (2012, p. 206) para a elaboração do *corpus* em questão:

- 1) delimitação do domínio;
- 2) seleção das fontes de onde provirão os textos que deverão compor o *corpus*, bem como atenção aos requisitos recomendados e que já são consenso na Linguística de *Corpus*;
- 3) compilação (ou captura) dos textos;
- 4) conversão de formatos e limpeza dos textos;
- 5) nomeação dos arquivos;
- 6) anotação dos textos, se for o caso.

A delimitação do domínio dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG) deu-se a partir da escolha da Tecnologia da Informação (TI) como área a ser estudada, pois, inicialmente, tínhamos em mente a elaboração de um glossário terminológico voltado à Informática. Devido à amplitude desse ramo no cenário científico atual e à dificuldade em privilegiar todos os âmbitos de que a TI faz parte atualmente, optamos por buscar uma área que possuísse uma aplicação específica da Informática em seu meio e que necessitasse de uma organização terminológica de suas unidades especializadas.

Encontramos nos SIG a resposta para nossas indagações. Como já explanado no capítulo anterior<sup>20</sup>, trata-se de um campo de estudos voltado à elaboração e gerenciamento de Sistemas de Informação em ambientes empresariais e, portanto, voltado à utilização da TI nas organizações. Desse modo, foi possível trabalhar não somente com a terminologia própria da TI e da Administração, como também com unidades especializadas resultantes dessa própria interdisciplinaridade, isto é, termos derivados do desenvolvimento de programas gerenciais voltados ao ramo dos negócios.

A relação existente entre a Administração e a TI na terminologia dos SIG mostrou-se também pertinente à nossa busca por uma área que necessitasse de uma análise linguística específica, e de sua compilação em um produto terminológico próprio.

---

<sup>20</sup> Seção 2.3

Ao pesquisarmos por maiores informações sobre essa disciplina e conversarmos com especialistas sobre a importância dos SIG em um contexto organizacional, notamos que, de um lado, os responsáveis pelos departamentos de TI das organizações careciam de conhecimentos administrativos, enquanto de outro, aos gerentes e funcionários de uma empresa faltava o domínio da informática, e ambos desconheciam as terminologias de cada ramo.

A compilação de um glossário terminológico permitiria, portanto, um maior entrelaçamento entre essas áreas e auxiliaria no bom desenvolvimento das unidades funcionais de uma organização. Assim, delimitamos o domínio dos SIG como área a ser analisada e passamos à busca dos textos para o *corpus* da pesquisa.

A seleção das fontes dos textos que compõem o *corpus* foi realizada a partir dos critérios de representatividade, extensão, especificidade, adequação e balanceamento, estabelecidos pela Linguística de *Corpus* (BERBER SARDINHA, 2004, p. 22-30) e discutidos no capítulo anterior<sup>21</sup>.

Uma vez que a caracterização tipológica de um *corpus* depende da própria natureza da investigação que se pretende realizar, em se tratando de uma pesquisa terminológica, a representatividade dos textos compilados deve se basear na amostragem dos textos selecionados, pois não se pode levantar a quantidade populacional dos falantes de uma determinada área de especialidade.

Logo, procuramos compilar uma amostragem significativa de textos que tratassem do domínio dos SIG, tendo como base a elaboração de um *corpus* de tamanho médio-grande (BERBER SARDINHA, 2002, p. 119), já que, em trabalhos terminográficos, a extensão de pelo menos 1 milhão de palavras é reconhecida como representativa de um domínio de especialidade (DI-FELIPPO e SOUZA, 2012, p. 231).

Por se tratar de uma área bastante específica, a diversidade de gêneros discursivos foi comprometida durante esse processo de compilação, por duas razões principais. Primeiro, o tempo disponível para a pesquisa inviabilizou a digitalização de publicações do gênero instrucional que tratam dos SIG, existentes somente em formato impresso. Segundo, o próprio caráter interdisciplinar do ramo demonstrou a carência de textos de gêneros diversos a seu respeito, já que nas buscas realizadas encontramos somente artigos científicos na veiculação dos conhecimentos da área.

---

<sup>21</sup> Seção 2.2

Longe de configurar um empecilho para a organização do *corpus*, a carência de gêneros diversos demonstrou, na verdade, uma particularidade do discurso dos SIG. Segundo Di-Felippo e Souza (2012, p. 233):

[...] o balanceamento de gêneros está totalmente ligado à natureza do domínio de especialidade e, por isso, a falta de balanceamento pode não ser uma falha da construção do *corpus*. Na verdade, a falta de equilíbrio dos componentes pode refletir uma característica do domínio.

Buscamos compensar essa questão com uma diversidade de autores e periódicos para os artigos científicos selecionados, proporcionando, assim, um *corpus* balanceado nesses dois quesitos. Recorremos então à internet para buscar os artigos da área.

Utilizamos o sistemas de buscas das bibliotecas online *Portal de Periódicos Capes*<sup>22</sup> e *SciELO*<sup>23</sup> para filtrar artigos que possuísem os termos *Tecnologia da Informação* e *Sistemas de Informação* em seu corpo, e selecionamos os periódicos que possuíam relações com a área pesquisada.

A opção pela utilização de tais termos na busca dos artigos, ao invés da palavra-chave *Sistemas de Informação Gerenciais*, ocorreu devido à própria variação terminológica presente nas unidades especializadas chaves da área. O que se observou a partir da busca desses três termos (sendo também confirmado em consultas a especialistas da área) foi a utilização das unidades *Tecnologia da Informação* e *Sistemas de Informação* para designar o uso de sistemas informacionais no tratamento das informações de uma organização, demonstrando que o termo *Sistemas de Informação Gerenciais* é menos utilizado no discurso especializado interno da área. Portanto, utilizar este último termo na filtragem de artigos não traria resultados satisfatórios ao *corpus* que pretendíamos organizar.

A própria seleção dos periódicos para compor o *corpus* exemplifica essa questão terminológica. Encontramos somente duas revistas especializadas que tratassem especificamente dos *Sistemas de Informação* em ambientes empresariais, a RESI – Revista Eletrônica de Sistemas de Informação – e o JISTEM – Journal of Information Systems and Technology Management –, sendo que ambos utilizam o termo *Sistemas de Informação* (ou *Information Systems*, em inglês), ao invés de *Sistemas de Informação Gerenciais*, no nome de suas revistas.

---

<sup>22</sup> <http://www.periodicos.capes.gov.br/>

<sup>23</sup> <http://www.scielo.org/php/index.php>

Além dessas duas revistas, periódicos de áreas afins – como Administração, Marketing e Ciência da Informação –, elencados pelas buscas dos portais de periódicos online anteriormente citados, também foram selecionados como fonte dos textos do *corpus*, resultando em um total de 30 revistas distintas, detalhadas no quadro 2:

Quadro 2 – Relação dos periódicos utilizados na seleção dos artigos do *corpus*.

<b>Periódico</b>	<b>Órgão responsável</b>	<b>Número de artigos extraídos</b>	<b>Website</b>
Análise	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	8	<a href="http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face">http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face</a>
Brazilian Business Review	FUCAPE Business School	2	<a href="http://www.bbronline.com.br/">http://www.bbronline.com.br/</a>
Cadernos EBAPE	Fundação Getúlio Vargas	11	<a href="http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape">http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape</a>
Ciência da Informação	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia	7	<a href="http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf">http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf</a>
Contabilidade e Finanças	Universidade de São Paulo	3	<a href="http://www.eac.fea.usp.br/eac/revista">http://www.eac.fea.usp.br/eac/revista</a>
Economia e Gestão	Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais	4	<a href="http://www.iceg.pucminas.br/espaco/revista/index_n.asp">http://www.iceg.pucminas.br/espaco/revista/index_n.asp</a>
Enfoque: Reflexão Contábil	Universidade Estadual de Maringá	2	<a href="http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque">http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque</a>
FACEF Pesquisa	Centro Universitário de Franca	12	<a href="http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa">http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa</a>

Faces	Fundação Mineira de Educação e Cultura	12	<a href="http://www.fumec.br/revistas/index.php/facesp">http://www.fumec.br/revistas/index.php/facesp</a>
Gestão & Planejamento	Universidade Salvador	10	<a href="http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/index">http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/index</a>
Gestão & Produção	Universidade Federal de São Carlos	10	<a href="http://www.dep.ufscar.br/revista">http://www.dep.ufscar.br/revista</a>
iSys	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	4	<a href="http://www.seer.unirio.br/index.php/isy">http://www.seer.unirio.br/index.php/isy</a>
JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management	Universidade de São Paulo	2	<a href="http://www.jistem.fea.usp.br">www.jistem.fea.usp.br</a>
Organizações e Sociedade	Universidade Federal da Bahia	9	<a href="http://www.revistaoes.ufba.br">http://www.revistaoes.ufba.br</a>
Organizações em Contexto	Universidade Metodista de São Paulo	14	<a href="https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC">https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC</a>
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	Universidade Federal da Paraíba	9	<a href="http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc">http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc</a>
RAC - Revista de Administração Contemporânea	Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração	19	<a href="http://www.anpad.org.br/periodicos/content/frame_base.php?revista=1">http://www.anpad.org.br/periodicos/content/frame_base.php?revista=1</a>

RAE - Revista de Administração de Empresas	Fundação Getúlio Vargas	7	<a href="http://rae.fgv.br/rae">http://rae.fgv.br/rae</a>
RAE Eletrônica	Fundação Getúlio Vargas	11	<a href="http://rae.fgv.br/rae-eletronica">http://rae.fgv.br/rae-eletronica</a>
RAI - Revista de Administração e Inovação	Universidade de São Paulo	22	<a href="http://www.revistarai.org/rai">http://www.revistarai.org/rai</a>
RCA - Revista de Ciências da Administração	Universidade Federal de Santa Catarina	6	<a href="http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm">http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm</a>
REAd - Revista Eletrônica de Administração	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	21	<a href="http://www.ufrgs.br/read/">http://www.ufrgs.br/read/</a>
RECADM - Revista Eletrônica de Ciência Administrativa	Faculdade Cenecista de Campo Largo	12	<a href="http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm">http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm</a>
REGE - Revista de Gestão	Universidade de São Paulo	5	<a href="http://www.regeusp.com.br">http://www.regeusp.com.br</a>
RESI - Revista Eletrônica de Sistemas de Informação	Faculdade Cenecista de Campo Largo	67	<a href="http://revistas.facecla.com.br/index.php/reinfo">http://revistas.facecla.com.br/index.php/reinfo</a>
Revista de Administração da USP	Universidade de São Paulo	8	<a href="http://www.rausp.usp.br">http://www.rausp.usp.br</a>
Revista de Administração IMED	Faculdade Meridional	3	<a href="http://seer.imed.edu.br/index.php/raimed">http://seer.imed.edu.br/index.php/raimed</a>
Revista de Administração Mackenzie	Universidade Presbiteriana Mackenzie	16	<a href="http://www.mackenzie.br/revista_admini.html">http://www.mackenzie.br/revista_admini.html</a>



Revista de Administração Pública	Fundação Getúlio Vargas	16	<a href="http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap">http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap</a>
Sistemas e Gestão	Universidade Federal Fluminense	12	<a href="http://www.uff.br/sg/index.php/sg/index">http://www.uff.br/sg/index.php/sg/index</a>

Fonte: Elaboração do autor.

A seleção dos artigos científicos de cada periódico para compor o *corpus* foi baseada nos resumos de cada texto, em que verificamos quais produções textuais tratavam realmente do uso de Sistemas de Informação em um ambiente organizacional.

A fim de facilitar as etapas posteriores de limpeza e conversão dos arquivos, não foram selecionados artigos publicados antes do ano 2000. O texto presente nesses arquivos provém de um documento escaneado, o que dificulta o reconhecimento léxico por softwares OCR<sup>24</sup>, utilizado na conversão e limpeza do *corpus* compilado. Dessa forma, a datação dos artigos selecionados abrangeu o intervalo entre janeiro de 2000 e março de 2013.

A seleção de textos relacionados à área dos Sistemas de Informação Gerenciais resultou em 344 artigos distintos. Tal diversidade foi primordial para garantir o balanceamento do *corpus* compilado, pois possibilitou a diversidade de textos pretendida no início do trabalho. O anexo 1 apresenta um quadro com o título, ano, volume, número e objetivo de cada artigo selecionado.

O número de autores presente nos artigos também contribuiu para o balanceamento desejado. Encontramos 681 autores distintos, sendo que, desse total, 584 deles aparecem como produtores de um só texto (85%), em conjunto com outros ou não. O número máximo de vezes que um autor apareceu como escritor de mais de um artigo foi 9 vezes.

Por fim, o *corpus* compilado foi composto por:

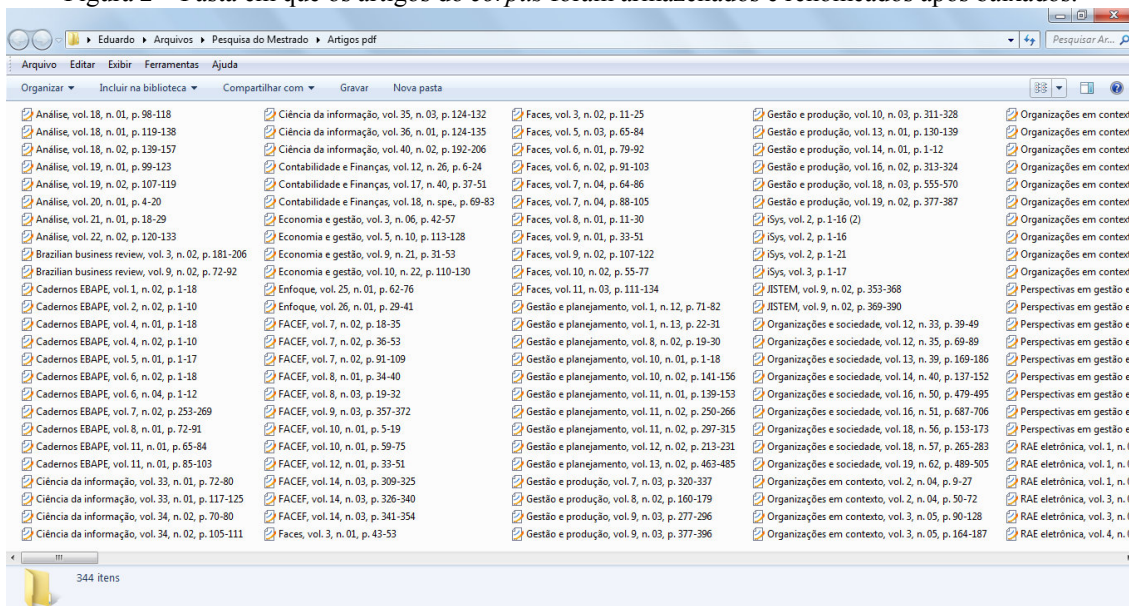
- 2 periódicos sobre os SIG, especificamente;
- 28 periódicos de áreas correlatas aos SIG;

<sup>24</sup> Sigla de Optical Character Recognition (processo de reconhecimento óptico de caracteres).

- 344 artigos produzidos entre janeiro/2000 e março/2013 e que tratam do uso de Sistemas de Informação no ambiente empresarial;
- 681 autores distintos.

Todos os artigos selecionados foram baixados e arquivados em uma pasta denominada *Artigos pdf* (figura 2). A nomeação de cada arquivo seguiu o seguinte critério: nome do periódico, volume, número<sup>25</sup> e páginas (por exemplo: *Cadernos EBAPE, vol. 1, n. 02, p. 1-18*). Nos artigos onde a numeração das páginas não era especificada no documento, procedeu-se de acordo com o próprio número de páginas do arquivo baixado.

Figura 2 – Pasta em que os artigos do *corpus* foram armazenados e renomeados após baixados.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

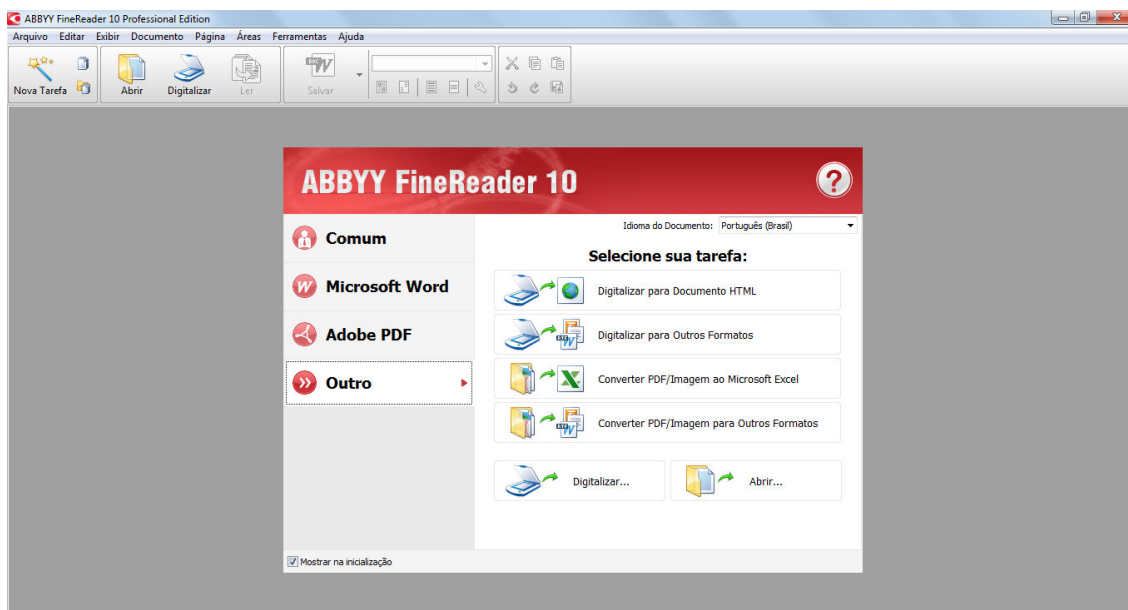
Quando o nome dos arquivos coincidia, adicionamos o numeral 2, entre parêntesis, em um dos arquivos de mesmo nome (*RESI, vol. 9, n. 02, p. 1-23 (2)*). Nos casos de publicação em número especial, inserimos a abreviação *spe.* ao invés do número do periódico (*Contabilidade e Finanças, vol. 18, n. spe., p. 69-83*).

Após a devida nomeação de cada arquivo, prosseguimos para a conversão dos formatos e limpeza dos textos.

<sup>25</sup> O periódico *iSys* foi o único que não se informava o número de cada revista, portanto, essa informação não foi adicionada no nome de tais arquivos.

Foi necessário converter todos os arquivos de formato *pdf* (Adobe Reader) para *txt* (Bloco de Notas), extensão utilizada pelos *softwares* que lidam com *corpora* atualmente. A conversão foi feita por meio do programa *ABBYY FineReader 10 - Professional Edition*, que opera com tecnologia OCR, capaz de reconhecer os caracteres exibidos na tela de um computador.

Figura 3 – O programa *ABBYY FineReader 10 - Professional Edition*.



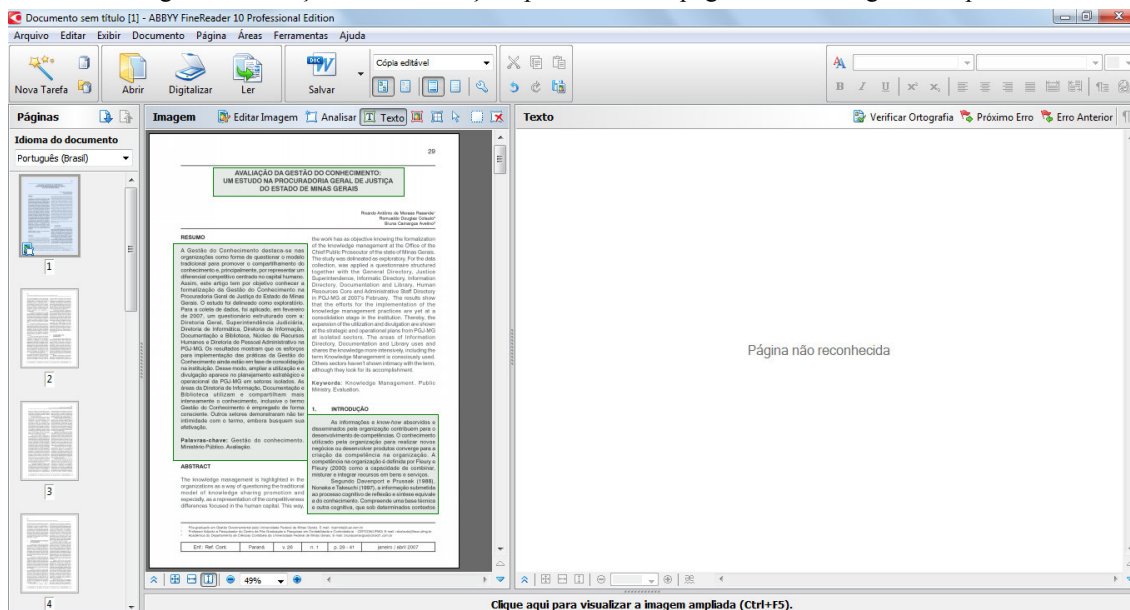
Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Concomitante à conversão dos arquivos, a limpeza dos artigos também foi realizada, processo em que foram removidos do corpo dos textos todas as figuras, gráficos, tabelas, títulos, resumos e palavras-chave em inglês, número de páginas, notas de rodapé, informações sobre o periódico e referências bibliográficas.

Com esse processo foi possível eliminar uma quantidade significativa de unidades lexicais indesejadas no processo de extração automática de termos, uma vez que lexiás como o nome dos autores que escreveram o artigo, por exemplo, não configuram termos.

O processo de conversão e limpeza dos artigos ocorreu com o carregamento de cada artigo pelo *ABBYY FineReader*. O programa apresenta cada página do documento ao lado esquerdo de sua área principal, permitindo a visualização geral do artigo. Selecionamos então as informações pertinentes de cada página com a ferramenta *Desenhar área de texto*, para indicar ao programa quais partes do documento seriam reconhecidas:

Figura 4 – Seleção das informações pertinentes da página de um artigo do *corpus*.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

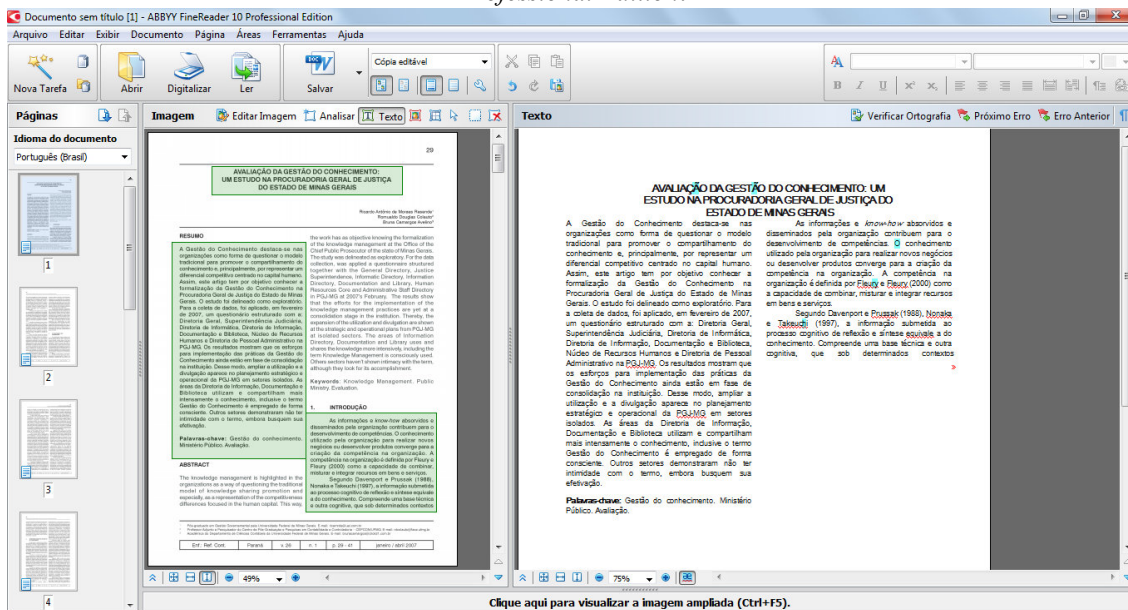
Informações como número de página, nome da revista, nome dos autores, resumo e palavras-chave em inglês e informações sobre a edição da revista, no rodapé, não foram selecionadas. As únicas parcelas de texto marcadas para reconhecimento (em um retângulo verde) são o título, o resumo e a introdução do artigo.

Após a devida sinalização dos textos que deveriam ser reconhecidos pelo *ABBYY FineReader* em cada página, a ferramenta realiza o reconhecimento dos caracteres destacados automaticamente, apresentando o resultado desse processo ao lado direito de sua tela principal (figura 5).

Por se tratarem de arquivos já digitalizados (e não escaneados de uma revista impressa), o reconhecimento textual feito pelo programa raramente incorreu em erros, e, nos casos existentes (como aconteceu de palavras com a letra *l* – *tecnologia* – serem reconhecidas como escritas com *i* – *\*tecnologia*), arrumávamos a grafia dessas palavras pelo próprio editor de textos do programa.

A maioria das separações sílabicas dos artigos foi desfeita automaticamente pelo *software*, e nos casos em que as palavras continuavam desunidas, realizávamos a junção manualmente.

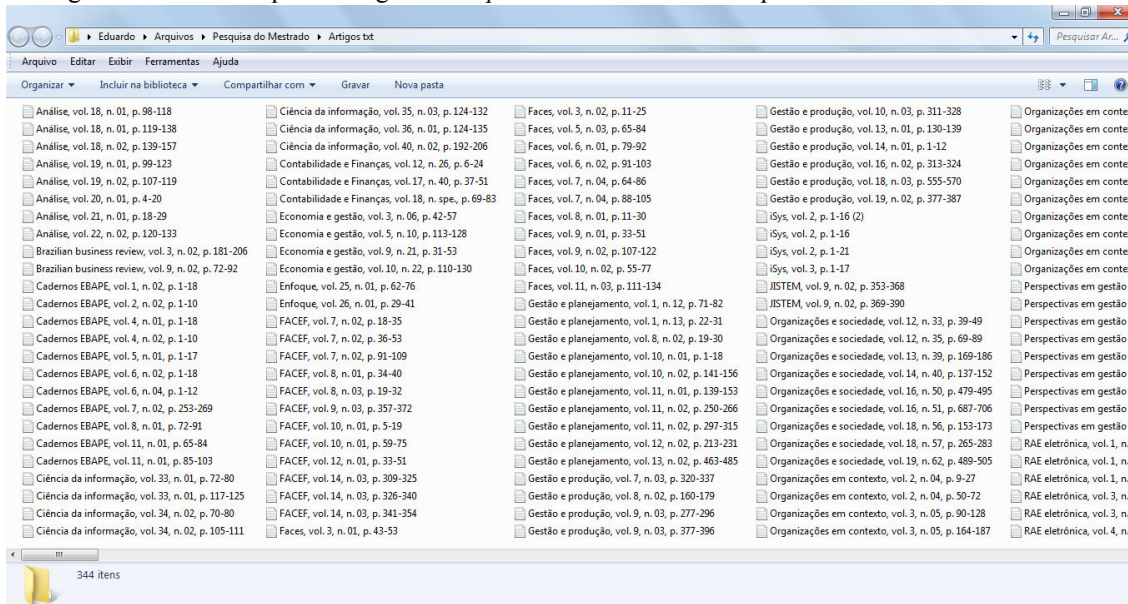
Figura 5 – Resultado do processo de reconhecimento de caracteres pelo *ABBYY FineReader 10 - Professional Edition*.



Fonte: Print Screen de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Por fim, cada artigo foi salvo na extensão *txt* (figura 6), com o mesmo nome de seu arquivo de origem, e armazenados em uma pasta denominada *Arquivos txt*.

Figura 6 – Pasta em que os artigos do *corpus* foram armazenados após convertidos em formato *txt*.



Fonte: Print Screen de programa no Sistema Operacional Windows 7.

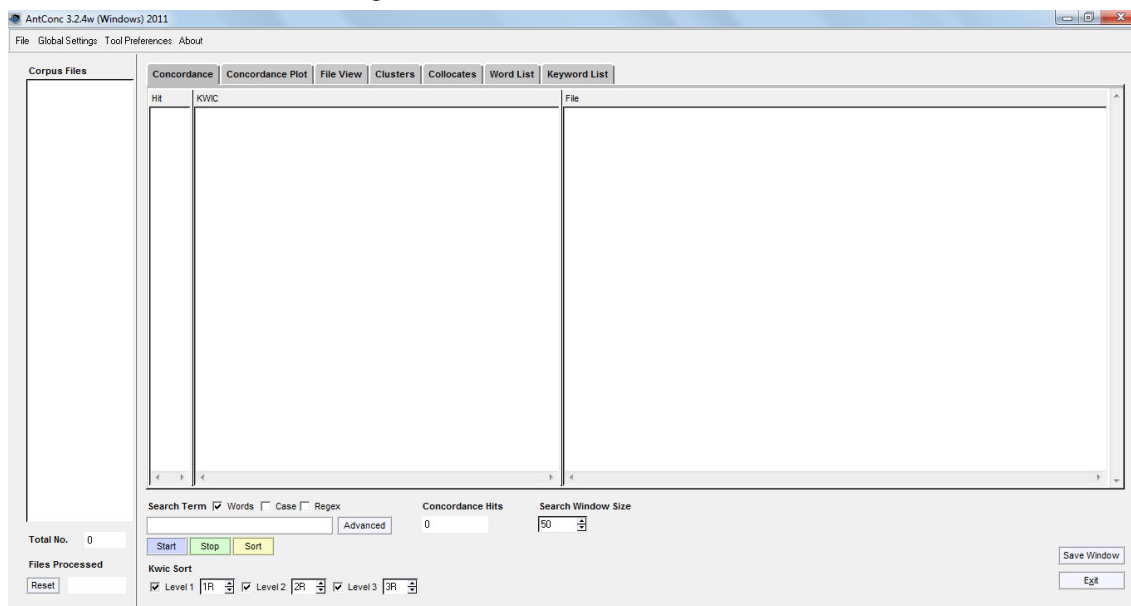
Por conta da limpeza realizada, da nomeação dos arquivos e das características do software utilizado na extração dos termos, a anotação dos textos não foi realizada.

Terminada a organização de todos os artigos convertidos na pasta designada, procedemos à etapa de extração dos candidatos a termo.

### 3.2 EXTRAÇÃO DOS CANDIDATOS A TERMO

Após a devida compilação e organização do *corpus*, selecionamos o programa *AntConc 3.2.4w*<sup>26</sup> para dar prosseguimento à extração semiautomática dos candidatos a termo. Este *software* mostrou-se bastante útil para a investigação pretendida, uma vez que possui as ferramentas básicas de um programa voltado à pesquisa baseada em *corpora* (concordanciador, extrator de n-gramas e lista de frequências), é disponibilizado gratuitamente, oferece um manual<sup>27</sup> que descreve satisfatoriamente todas as utilidades do programa e conta com um grupo de discussão online<sup>28</sup> destinado a eventuais dúvidas decorrentes de seu uso. Além disso, sua interface é intuitiva (figura 7) e de fácil manuseio, requerendo poucos minutos de familiarização com suas funcionalidades.

Figura 7 – Tela inicial do *AntConc 3.2.4w*.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

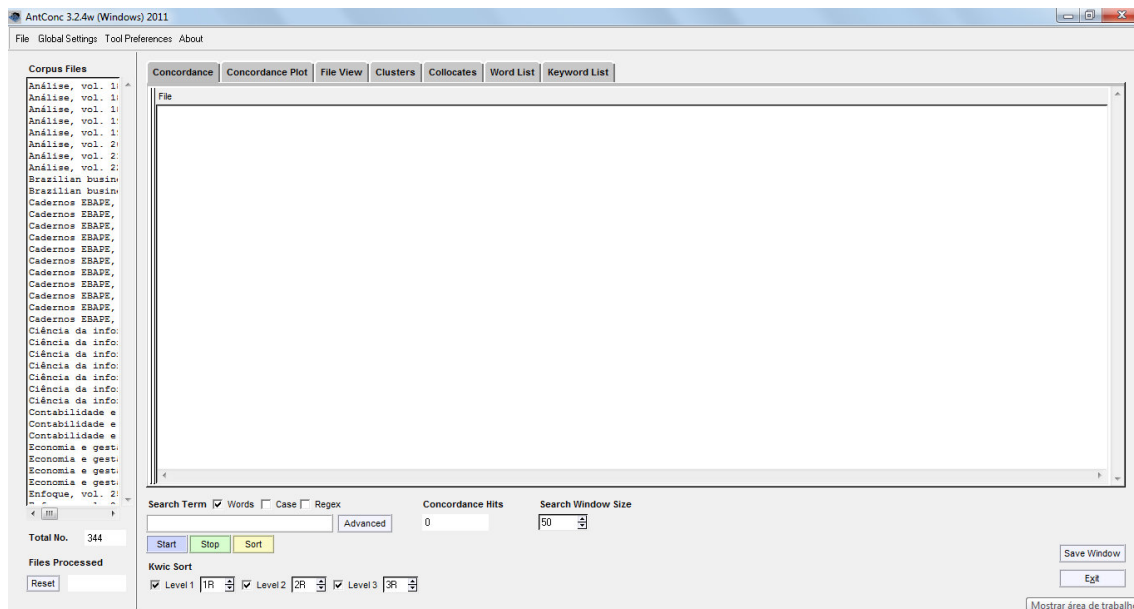
<sup>26</sup> [http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/antconc\\_index.html](http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/antconc_index.html)

<sup>27</sup> [http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/software/README\\_AntConc3.2.4.pdf](http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/software/README_AntConc3.2.4.pdf)

<sup>28</sup> <https://groups.google.com/forum/#!forum/antconc>

Inicialmente, os artigos compilados em formato *txt* foram carregados para serem processados pelo programa, por meio do comando *Open file(s)*. Após carregados, o programa exibe a lista dos arquivos na coluna *Corpus File*, localizada ao lado esquerdo da tela principal:

Figura 8 – O *corpus* da pesquisa carregado no *AntConc 3.2.4w*.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Antes de realizarmos a extração semiautomática de candidatos a termo, elaboramos uma lista de palavras do *corpus* por ordem de frequência, a fim de verificar seu tamanho e confirmar se o número de textos compilados correspondia à intenção inicial de elaboração do corpus.

Selecionamos a ferramenta *Word List*, localizada na aba superior do programa. O criador do *AntConc*, professor Laurence Anthony (2011, p. 5), explica que “essa ferramenta conta todas as palavras do *corpus* e as apresenta em uma lista ordenada, o que possibilita encontrar rapidamente as palavras mais frequentes de um *corpus*” (tradução nossa<sup>29</sup>).

Como o *AntConc* estabelece diferenças entre letras maiúsculas e minúsculas, isto é, ele considera *Tecnologia* uma palavra diferente de *tecnologia*, selecionamos a opção *Treat all data as lowercase*, localizada na barra de pesquisa abaixo, para que todo o *corpus* fosse processado como composto por palavras escritas com letras minúsculas,

<sup>29</sup> This tool counts all the words in the *corpus* and presents them in an ordered list. This allows you to quickly find which words are the most frequent in a *corpus*.

eliminando, assim, qualquer interferência que tal diferenciação poderia causar no resultado da listagem de palavras.

O *corpus* apresentou no total 2.103.536 *tokens*, sendo 40.729 *types*<sup>30</sup>. Logo, o tamanho atingido permitiu encaixá-lo na categoria médio-grande (BERBER SARDINHA, 2002, p. 119), como era pretendido.

Figura 9 – Resultado da lista de palavras do *corpus* por ordem de frequência.

Rank	Freq	Word	Lemma Word Form(s)
1	138978	de	
2	75064	a	
3	72395	e	
4	69464	o	
5	63240	que	
6	36549	da	
7	29949	do	
8	27483	para	
9	27018	em	
10	25468	os	
11	20921	as	
12	20676	se	
13	19901	com	
14	18138	um	
15	17554	uma	
16	17495	dos	
17	16256	é	
18	15307	na	
19	15288	no	
20	14697	como	
21	13358	por	
22	12742	das	
23	10201	não	
24	8800	ou	

Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

A palavra mais recorrente de todo o *corpus* é a preposição *de*, com 138.978 ocorrências. De fato, todas as 25 primeiras palavras da lista são palavras gramaticais, sendo que o primeiro termo dessa lista encontra-se somente na 26ª posição – a sigla TI, de Tecnologia da Informação. Isso já indicava a provável presença de itens lexicais indesejáveis nas demais extrações realizadas.

Após a certificação do total de unidades do *corpus*, prosseguimos com a extração e selecionamos a ferramenta *N-Grams*, presente no interior da ferramenta *Clusters*. Segundo Anthony (2011, p. 1):

A ferramenta *N-grams* busca em todo o *corpus* grupos lexicais de tamanhos variados (por exemplo: uma ou duas palavras), o que possibilita encontrar expressões comuns presentes nos textos. Por exemplo, os N-grams de

<sup>30</sup> *Tokens* referem-se ao número total de palavras em um *corpus*, ao passo que *types* desconsideram as vezes em que cada unidade léxica foi repetida (BAKER; HARDIE e MCENERY, 2006, p. 162).



tamanho 2 da oração “isto é uma caneta” são ‘isto é’, ‘é uma’ e ‘uma caneta’.  
(tradução nossa<sup>31</sup>)

Esse tipo de ferramenta possibilita, portanto, a extração de agrupamentos de duas ou mais unidades lexicais que ocorrem com uma determinada frequência no *corpus* (N-gramas), e foi a partir de seu resultado que extraímos, manualmente, os candidatos a termo. Uma vez que a pesquisa para a delimitação do domínio dos SIG indicou a presença de termos compostos por até cinco palavras (como *gestão da cadeia de suprimentos*), configuramos a ferramenta para verificar os agrupamentos léxicos de base 2 e teto 5.

Além de estabelecer quantos N-gramas seriam extraídos, definimos também um número de corte de frequência. Esse número determina a quantidade mínima de vezes que uma determinada estrutura deve aparecer em um *corpus* para ser considerada relevante, de acordo com o tamanho do *corpus* compilado. Por exemplo, caso o número de corte seja 17, o programa considera somente os agrupamentos léxicos (de duas ou mais palavras) que ocorrem no *corpus* a partir desse valor, desconsiderando os que ocorrem 16 vezes ou menos.

Determinar essa quantia é um procedimento extremamente necessário ao tipo de extração realizada em nossa pesquisa, pois, na ausência de um padrão que prescreva a frequência mínima de uma combinação léxica presente em um *corpus*, o programa consideraria todo e qualquer agrupamento como válido, não havendo critério algum para a extração dos N-gramas.

Para se chegar a esse número, utilizamos o cálculo estatístico empregado pelo Núcleo Interinstitucional de Linguística Computacional (NILC)<sup>32</sup>, centro brasileiro de pesquisa em Linguística Computacional e Processamento da Linguagem Natural que desenvolve estudos sobre o processamento computacional de línguas naturais e elabora recursos para a transferência de conhecimentos e tecnologias<sup>33</sup>. O resultado aritmético é obtido da seguinte maneira:

$$(\text{Número de palavras do } corpus \div 100.000) + 1 = \text{Número de corte de frequência}$$

---

<sup>31</sup> The N-Grams Tool scans the entire *corpus* for 'N' (e.g. 1 word, 2 words, ...) length clusters. This allows you to find common expressions in a *corpus*. For example, n-grams of size 2 for the sentence “this is a pen”, are ‘this is’, ‘is a’ and ‘a pen’.

<sup>32</sup> <http://www.nilc.icmc.usp.br/nilc/index.php>

<sup>33</sup> Agradecemos à professora Dra. Gladis Maria Barcellos Almeida pela explicação, dada por e-mail, referente a esse critério estatístico.

Como o *corpus* compilado possui 2.103.536 palavras, temos:

$$2.103.536 \div 100.000 = 21,0356$$

$$21,0356 + 1 = 22,0356$$

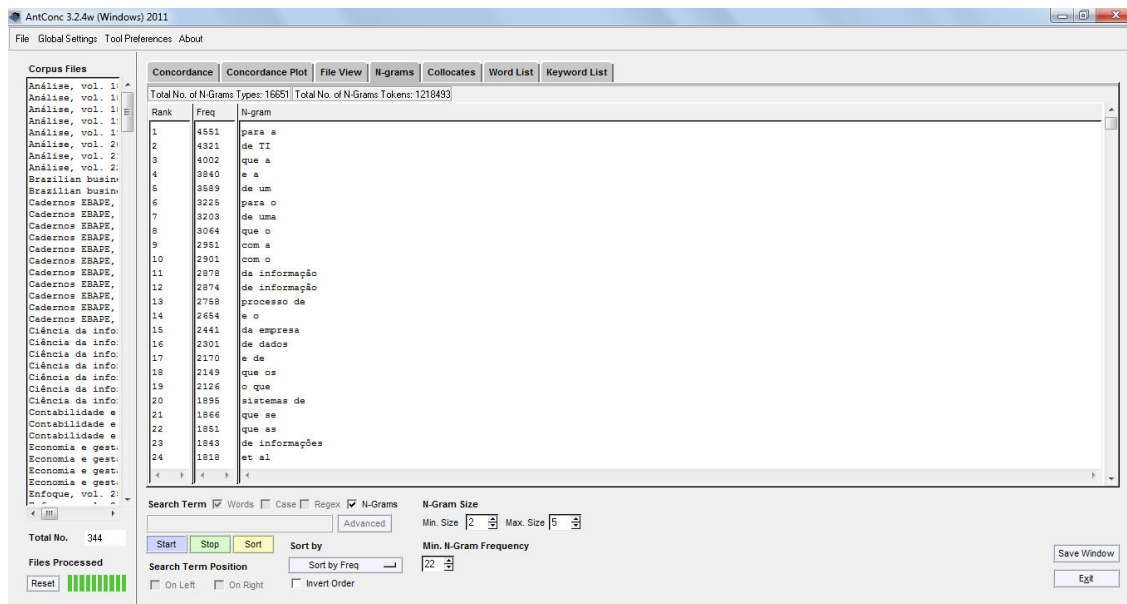
Dessa forma, o número de corte de frequência foi estabelecido em 22, ou seja, para que os N-gramas de 2 a 5 palavras constassem nos resultados, eles precisariam ter ocorrido pelo menos 22 vezes no *corpus*.

Configuramos então a ferramenta *N-grams* com os dados necessários (figura 10), preenchendo os seguintes campos (localizados na parte inferior do programa):

- *N-Gram size* (tamanho de N-gramas) – *Min. Size* (tamanho mínimo) 2 e *Max. Size* (tamanho máximo) 5;
- *Min. N-Gram Frequency* (Número de corte) – 22.

O resultado da extração de N-gramas processada pelo *AntConc* foi de 16.651 agrupamentos léxicos:

Figura 10 – Resultado da extração de N-gramas.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Como se pode notar, as primeiras ocorrências da lista são de palavras gramaticais; *Tecnologia da Informação*, primeiro termo a configurar nos resultados, aparece somente na 50ª posição.

A quantidade de ruído gerada, isto é, palavras que não configuram um saber especializado, é comum em métodos estatísticos de extração (TELINE; ALMEIDA; ALUÍSIO, 2003, p. 5). Para filtrar essas unidades impertinentes à pesquisa, optamos pelo processamento de uma *stoplist*, facilitando, assim, a extração manual dos candidatos a termo a partir de uma listagem mais específica.

Uma *stoplist* é uma lista de palavras a serem desconsideradas de uma determinada extração automática. Ao ser processada por *softwares* específicos, as palavras dessa lista que também ocorrem no resultado da extração automática são eliminadas, filtrando, assim, quaisquer unidades léxicas indesejadas de um determinado documento.

A *stoplist* utilizada para a filtragem dos N-gramas foi retirada da plataforma *e-Termos*<sup>34</sup>. Segundo Almeida (2012, p. 221):

O *e-Termos*, acrônimo de Termos Eletrônicos, é um ambiente computacional colaborativo web de acesso livre e gratuito dedicado à gestão terminológica. Seu principal objetivo é viabilizar a criação de produtos terminológicos, sejam eles para fins de pesquisa acadêmica ou de divulgação, por meio da (semi) automatização das etapas do trabalho terminológico.

A plataforma *e-Termos* dispõe, portanto, de diversas ferramentas para a criação de produtos terminológicos, sendo uma delas a própria *stoplist*. De qualquer forma, algumas adaptações foram feitas à essa lista de palavras, de modo a obter melhores resultados em nossa pesquisa.

As lexias *CONCLUSÃO*, *CONCLUSÕES*, *INTRODUÇÃO*, *CONSIDERAÇÕES FINAIS* e *Palavras-chave* foram adicionadas à *stoplist*, devido ao tratamento diferenciado dado pelos programas de processamento de *corpora* por lexias escritas em maiúsculo, como já explicado anteriormente<sup>35</sup>.

Além disso, as preposições *de* e *da* foram removidas da *stoplist* original. Antes mesmo da extração já sabíamos da presença significativa de unidades terminológicas compostas pela combinação sintagmática sujeito + preposição + sujeito, como

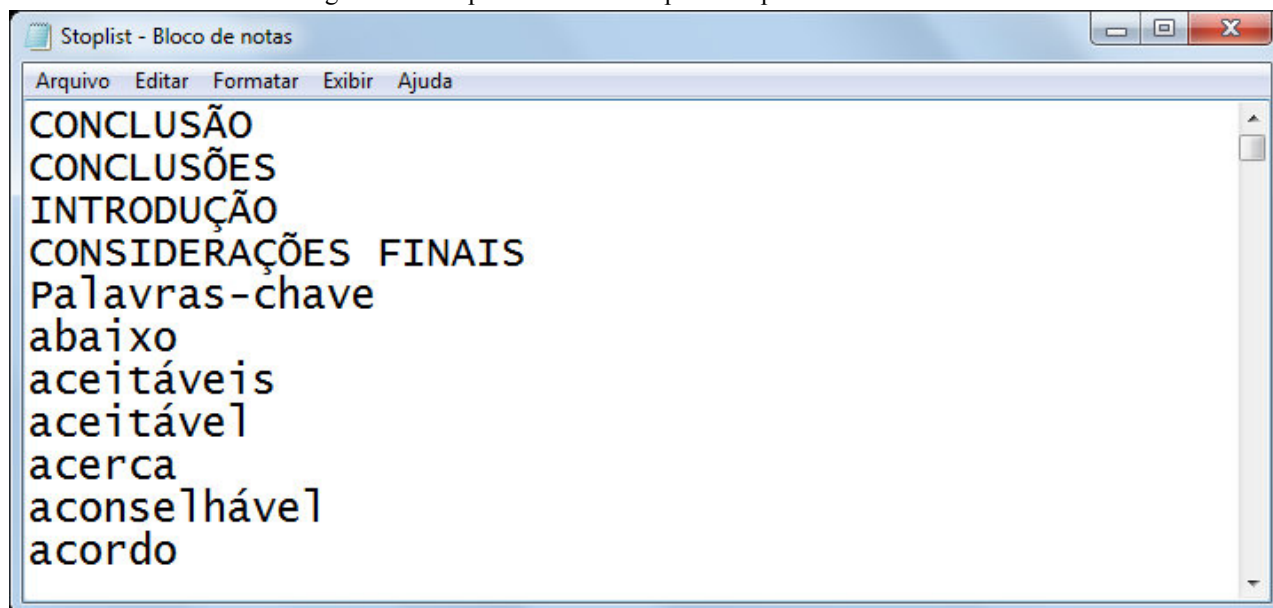
<sup>34</sup> <https://www.etermos.cnptia.embrapa.br>

<sup>35</sup> Mesmo buscando não selecionar tais lexias para serem reconhecidas pelo ABBYY, a formatação de alguns artigos não permitiu que as excluíssemos durante a conversão dos arquivos, o que nos levou a adaptar a *stoplist* a essas manifestações.

*Tecnologia da Informação e Sistemas de Informação*, e, caso processássemos a *stoplist* com tais preposições, teríamos uma perda significativa de termos da área. Assim, retiramos essas duas palavras gramaticais da listagem de lexias a serem filtradas.

Após essas modificações, a *stoplist* contou com 853 unidades, sendo salva em formato *txt*.

Figura 11 – Stoplist retirada e adaptada da plataforma *e-Termos*.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Como o *AntConc 3.2.4w* não realiza o processamento de *stoplists*, recorreremos à ferramenta *kfNgramStopwords*, presente no programa *kfNgram*<sup>36</sup>, para essa tarefa. Segundo seu criador, William H. Fletcher (2004), essa ferramenta “possibilita a filtragem de N-gramas que contenham qualquer palavra de uma *stoplist*” (tradução nossa<sup>37</sup>).

Para que seja possível realizar a filtragem, é necessário possuir tanto a *stoplist* quanto a listagem de N-gramas em formato *txt*. Assim, também convertemos a lista gerada pelo *AntConc* para o Bloco de Notas, sem a ordenação numérica dos resultados.

Com o processamento da *stoplist*, foi possível remover 8353 agrupamentos léxicos desnecessários, sobrando, portanto, 8298 unidades. Por mais que não tenha sido possível extrair todo o ruído presente na listagem de N-gramas, a filtragem feita pelo

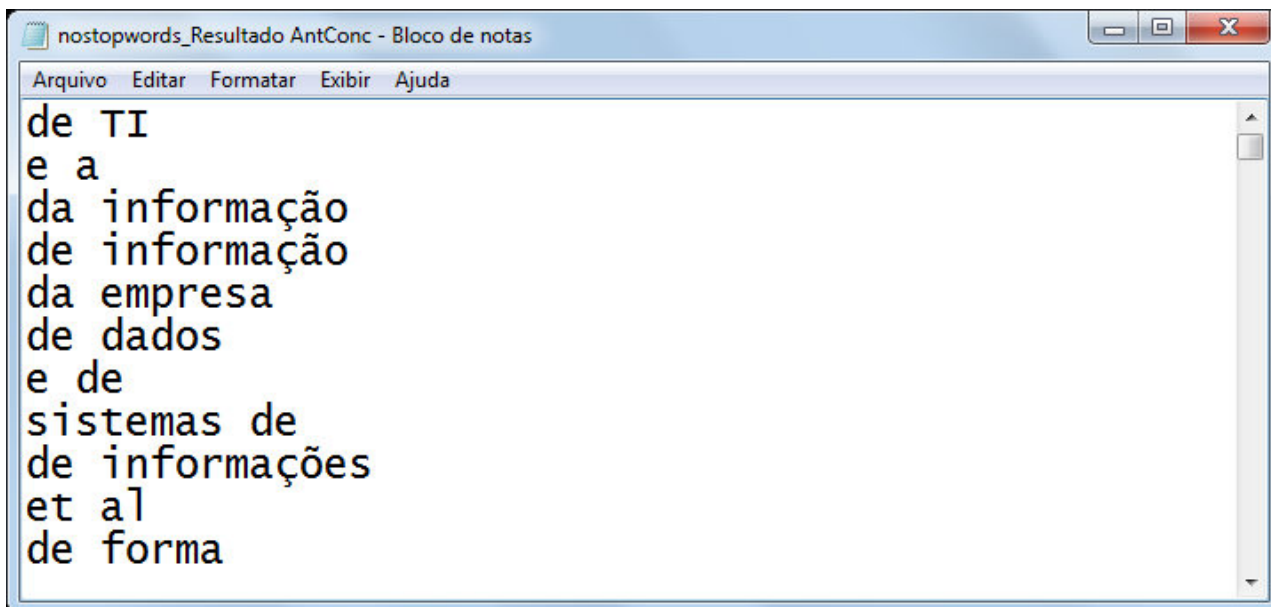
<sup>36</sup> <http://kwicfinder.com/kfNgram/kfNgram.zip>

<sup>37</sup> It permits filtering out wordgrams containing any word-form in a stopword list.

*kfNgramStopwords* eliminou mais da metade das palavras indesejadas, permitindo que o trabalho de extração manual fosse facilitado.

O resultado é salvo automaticamente pelo programa em um arquivo *txt*:

Figura 12 – Lista de N-gramas após filtragem pelo *kfNgramStopwords*.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

A partir dessa última listagem de N-gramas é que passamos à extração manual dos candidatos a termo. Os candidatos encontrados foram separados e organizados em uma planilha eletrônica, para que fosse possível apresentá-los aos especialistas da área e organizá-los no mapa conceitual construído, etapas descritas na seção seguinte.

### 3.3 VALIDAÇÃO DOS CANDIDATOS A TERMO

A validação dos candidatos a termo dos SIG contou com o auxílio de três especialistas da área. Por se tratar de um ramo interdisciplinar, procuramos trabalhar com pelo menos um profissional voltado à Administração e outro voltado à TI, sendo que ambos deveriam possuir experiência em SIG. Dessa forma, possibilitamos olhares diferenciados sobre os termos da área, para que o glossário pudesse auxiliar de fato todos os profissionais que lidam com Sistemas de Informação em uma empresa, isto é, os futuros leitores de nosso produto terminológico.

É importante ressaltar que devido à disponibilidade dos profissionais da área, além do tempo hábil para a conclusão das etapas de elaboração do glossário, a validação dos termos aconteceu não somente durante a elaboração do mapa conceitual, como também concomitante ao preenchimento das fichas terminológicas e redação das definições.

Conseguir um horário para tratar do glossário com os especialistas aqui descritos era muitas vezes tarefa dispendiosa e demorada, e não dispúnhamos de tempo suficiente para aguardar suas respostas. Muitos termos tiveram suas fichas preenchidas e só posteriormente foram validados pelos especialistas, e o mesmo conta para suas disposições no mapa conceitual.

Com relação aos profissionais consultados, tivemos inicialmente a colaboração dos professores Dr. Alexandre Reis Graeml e Ma. Jucele França de Alencar Vasconcellos. Segundo os dados de seu currículo *Lattes*<sup>38</sup>, Vasconcellos (2014):

Possui graduação em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS - 1995) e mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP - 1998). Atualmente é professora da Faculdade de Computação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (FACOM - UFMS). Tem experiência na área de Ciência da Computação, com ênfase em Engenharia de Software, atuando principalmente com melhoria de processo de software em pequena empresa. Iniciou em 2012 o curso de doutorado em Ciência da Computação na UFMS na área de Algoritmos Paralelos.

O contato com a professora Vasconcellos se deu a partir da sugestão feita pelo professor Irineu Sotoma<sup>39</sup>, coordenador do curso de Bacharelado em Análise de Sistemas da UFMS, após entrarmos em contato com a coordenação da Faculdade de Computação (FACOM) dessa instituição pedindo recomendações de disciplinas que auxiliariam na compreensão do domínio dos SIG.

À época, meados de 2013, Vasconcellos ministrava a disciplina *Fundamentos de Tecnologia da Informação* para o Bacharelado em Análise de Sistemas, disciplina que, apesar de possuir esse nome, trata exatamente do desenvolvimento de Sistemas de Informação para ambientes empresariais (o que corrobora mais uma vez a questão já discutida sobre a variação do termo que denomina a área).

---

<sup>38</sup> <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4763167D5>

<sup>39</sup> <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=P257388>

Solicitamos, por e-mail, participar como ouvinte da referida disciplina, e durante as aulas convidamos a professora para fazer parte do processo de validação e disposição dos candidatos a termo no mapa conceitual.

Realizamos uma reunião com a professora Vasconcellos, no dia 10/10/2013, em que foi possível validar todos os estrangeirismos da área e dispô-los no mapa conceitual já iniciado. Após esse encontro, não foi possível continuar com o processo de validação pois a pesquisadora entrou em licença maternidade. De qualquer forma, já contávamos com o segundo profissional para auxiliar nessa tarefa.

O professor Dr. Alexandre Reis Graeml é docente da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e editor-chefe da RESI, uma das revistas científicas selecionadas para compor o *corpus* de nossa pesquisa e a que contou com o maior número de artigos selecionados, disponibilizados a nós por ele próprio. Segundo seu currículo *Lattes*<sup>40</sup>, Graeml (2014):

[...] possui mestrado e doutorado em Administração (Sistemas de Informação Gerenciais e Gestão de Operações, respectivamente) pela Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP), em São Paulo. [...] Atualmente, está plenamente empenhado no desenvolvimento de um novo programa de pós-graduação em Administração na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), onde também trabalha no programa de pós-graduação em Computação Aplicada. [...] Está ativamente envolvido nas comunidades acadêmicas de Sistemas de Informação e Gestão de Operações, no Brasil e no exterior, tendo organizado, participado do comitê científico ou presidido diversos simpósios e conferências, dentre os quais o AMCIS, Euroma, POMS, EnANPAD, EnADI, SIMPOI, SBSI, ICITIS e ISLA. (tradução nossa<sup>41</sup>)

Armazenamos as fichas terminológicas em um servidor online e solicitamos ao professor Graeml que baixasse e acessasse nossa produção para analisar os termos e as definições elaboradas. As considerações desse profissional, não só nas definições como também na equivalência de alguns termos, foram essenciais e contribuíram muito para o desenvolvimento do GTSIG.

<sup>40</sup> <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?metodo=apresentar&id=K4702504Z7>

<sup>41</sup> [...] holds a Doctor and a Master degree in Business Administration (Operations Management and Information Systems Management, respectively) from Fundacao Getulio Vargas (FGV-EAESP), in Sao Paulo. [...] He is now fully committed to develop a new excellence focused business graduate program at the Federal University of Technology - Parana (UTFPR), where he is also involve with the Graduate School of Applied Computing. [...] Alexandre is actively involved in the Information Systems and Operations Management academic communities, both, in Brazil and abroad, having organized, taken part in the scientific committee or chaired tracks for several symposia and conferences, over the years, among which AMCIS, Euroma, POMS, EnANPAD, EnADI, SIMPOI, SBSI, ICITIS and ISLA.

Entretanto, a falta de um contato pessoal com o profissional da área nos impeliu a buscar mais um especialista, pois o auxílio dado pelo professor Graeml acontecia somente pela internet. Ter uma comunicação direta e mais próxima nos permitiria a realização de reuniões e resolução de problemas com mais rapidez e desenvoltura.

Entramos em contato com a coordenação de Administração da UFMS, e nos foi sugerido o auxílio do professor Me. Luis Carlos da Silva, docente responsável pela disciplina *Administração de Sistemas de Informação* para o Bacharelado em Administração. Em seu currículo *Lattes*<sup>42</sup>, Silva (2014):

Possui mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (2006). Atualmente é Analista de tecnologia da informação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Professor do Curso da FATEC/SENAI no Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais, e também Professor voluntário (colaborador) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

A possibilidade de discutir questões sobre os SIG e de sanar dúvidas a respeito de determinados conceitos foi de grande valia para a finalização de nosso produto. Embora já havíamos preenchido todas as fichas terminológicas quando entramos em contato com o professor Silva, os encontros que tivemos com esse profissional não só reforçou o que já tínhamos construído, como possibilitou resolver muitos pormenores pendentes, tanto em relação à compreensão de alguns conceitos quanto à disposição dos termos no mapa conceitual elaborado.

### 3.4 ELABORAÇÃO DO MAPA CONCEITUAL

O mapa conceitual consiste em uma estrutura hierárquica de um domínio ou assunto, a fim de demonstrar, graficamente, a relação estabelecida por seus elementos. É um modo de organizar o conhecimento, para que seja possível observar a estrutura conceitual de determinado âmbito e analisar como ele está representado. Segundo Lima (2003, p. 137):

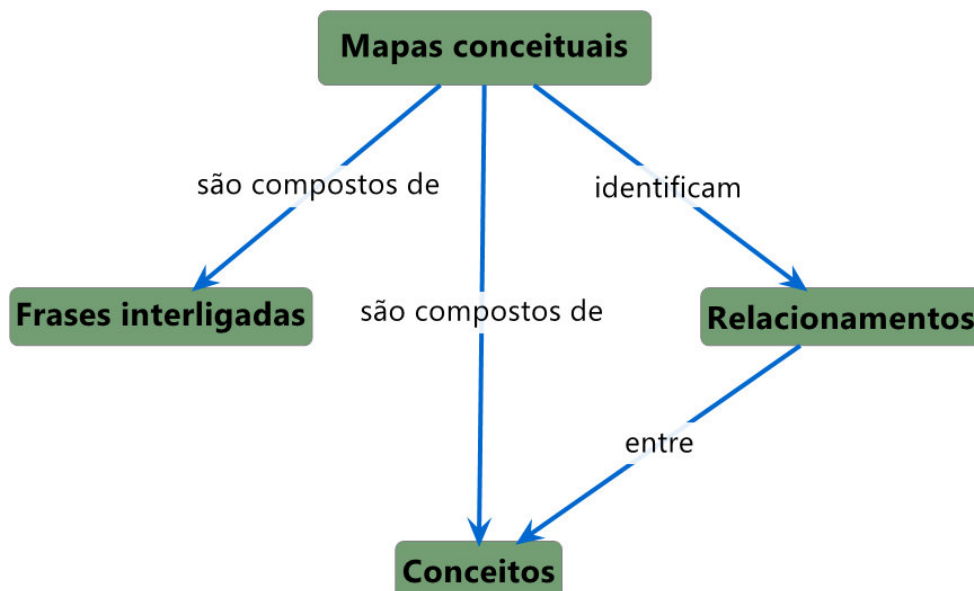
---

<sup>42</sup> <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=W1096665>



O mapa conceitual tem sido utilizado em diversas áreas do conhecimento como técnica formal ou semi-formal de diagramação. Na área de educação, ciência política, linguística e filosofia da ciência, essa técnica tem sido usada para apresentar visualmente a estrutura do conhecimento e suas formas de argumentação. [...] O mapa conceitual nos permite, pois, entender de forma facilitada e, à primeira vista, estruturas de informação.

Figura 13 – Esquema básico de um mapa conceitual.



Fonte: LIMA, 2004, p. 136

Com relação à prática terminológica, Almeida (2012, p. 217) argumenta que a criação de mapas conceituais para a Terminografia é essencial para:

1) possibilitar uma abordagem mais sistemática de um campo de especialidade; 2) circunscrever a pesquisa, já que todas as ramificações da área-objeto, com seus campos, foram previamente consideradas; 3) delimitar o conjunto terminológico; 4) determinar a pertinência dos termos, pois separando cada grupo de termos pertencente a um determinado campo, poder-se-á apontar quais termos são relevantes para o trabalho e quais não são; 5) prever os grupos de termos pertencentes à área-objeto, como também os que fazem parte de matérias conexas; 6) definir as unidades terminológicas de maneira sistemática e, finalmente; 7) controlar a rede de remissivas.

A Ciência da Informação muito contribuiu para a pesquisa em Terminologia, uma vez que possibilita organizar as unidades terminológicas de uma área e auxiliar no trabalho terminográfico, tanto na seleção dos termos quanto na elaboração das definições, além da própria microestrutura de um dicionário terminológico.

A metodologia empregada para a elaboração do mapa conceitual dos SIG seguiu as diretrizes elaboradas por Lima (2004, p. 140), as quais consistem em:

(a) seleção: escolha do assunto e identificação das palavras-chave ou frases relacionadas; (b) ordenação: organização de conceitos do mais abstrato para o mais concreto; (c) agrupamento: reunir conceitos em um mesmo nível de abstração e com forte interrelacionamento; (d) arranjo: organização de conceitos na forma de um diagrama; (e) *link* e preposição: conexão de conceitos com linhas e nomeação de cada linha com uma proposição.

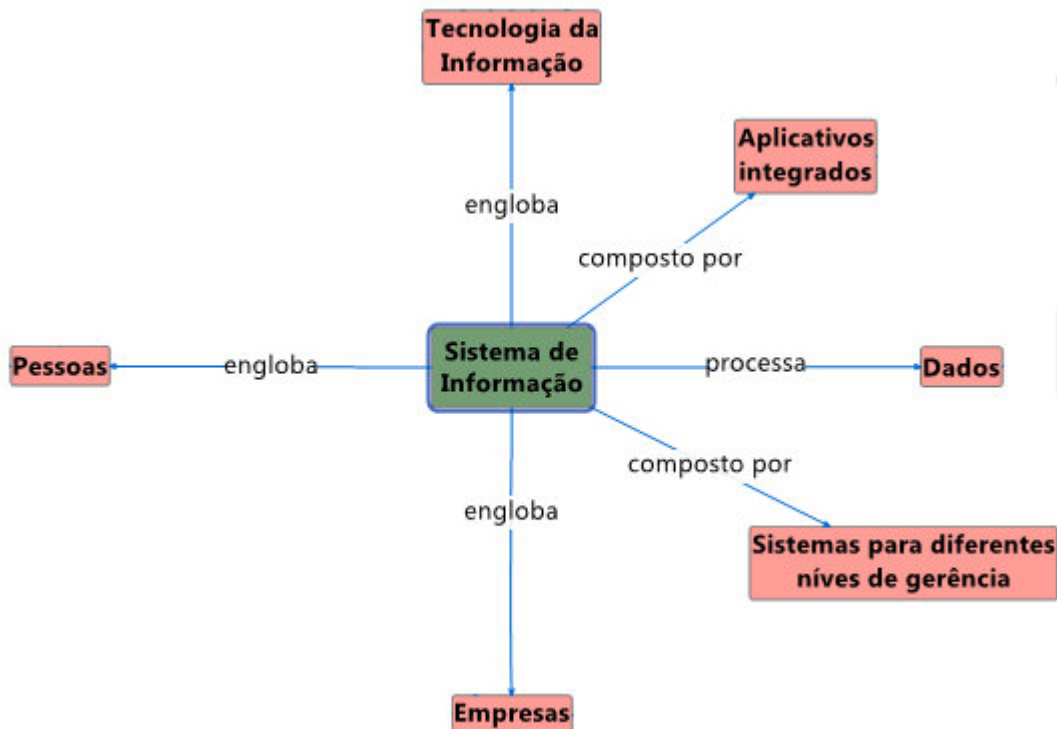
Tomamos como base a conceituação de SIG feita por Laudon e Laudon (2010, p. 14), a qual considera que esse campo do conhecimento é composto por dimensões organizacionais, tecnológicas e humanas no uso de Sistemas de Informação em ambientes empresariais.

Em virtude da quantidade de unidades terminológicas a serem organizadas, procuramos, sempre que possível, utilizar uma estrutura hierárquica de relações em que a unidade principal do mapa encontra-se no centro da imagem. Como todo o estudo do domínio dos SIG está envolvido no desenvolvimento e utilização de Sistemas de Informação nas empresas, utilizamos a unidade *Sistema de Informação* como o elemento central, unindo-o às outras unidades por *links* e acrescentando um verbo (e seu regente, quando foi o caso) para estabelecer a relação entre os termos interligados.

Além das dimensões organizacionais (*Empresas*), tecnológicas (*Tecnologia da Informação*) e humanas (*Pessoas*) dispostas no mapa, foi necessário estabelecer outras relações de base, referentes ao processamento de dados de um SI e aos principais sistemas informacionais utilizados por empresas, divididos em *Aplicativos Integrados* e *Sistemas para diferentes níveis de gerência*. Esse últimos elementos, entretanto, não possuem uma relação hierárquica tão produtiva quanto as dimensões principais da área.

Foi a partir dos três domínios principais dos SIG que as unidades terminológicas extraídas foram dispostas, sempre em relação aos termos a elas interligados. Ademais, outros termos, que não resultaram do processo de extração semiautomática, também foram inseridos no mapa, tendo sido indicados pelos especialistas da área ou retirados de leituras das obras de referência sobre os SIG – Laudon e Laudon (2010) e O'Brien (2004) – para auxiliar na distribuição de outras unidades na estrutura.

Figura 14 – Estrutura inicial do mapa conceitual dos SIG.



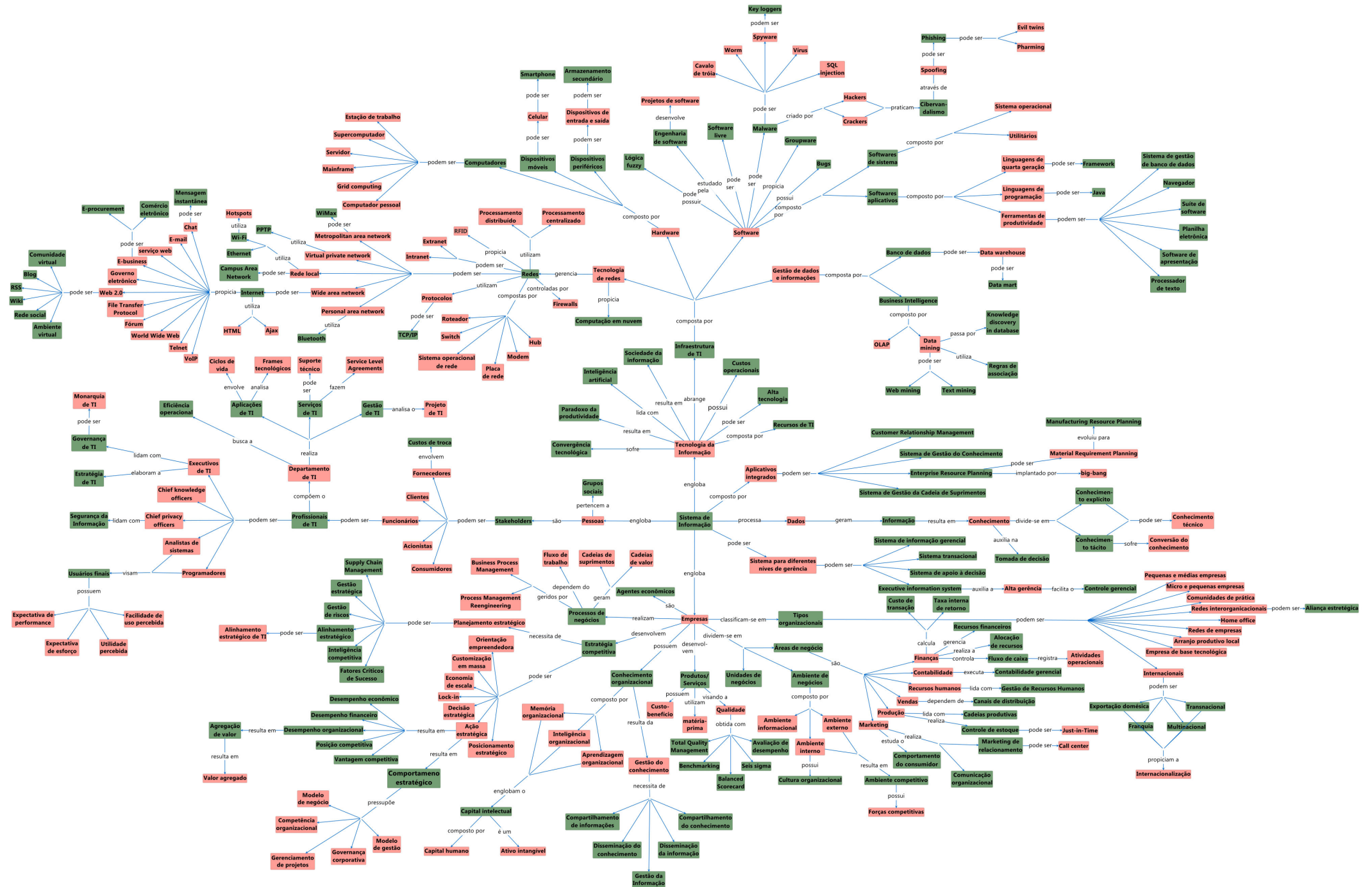
Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Ressaltamos que nem todos os elementos do mapa configuram termos, pois alguns tópicos foram criados somente para agrupar termos de uma temática específica e contribuir para uma melhor organização da rede. É o caso de *Pessoas*, *Sistemas para diferentes níveis de gerência* e *Ferramentas de produtividade*.

A elaboração dessa estrutura muito contribuiu para uma visualização mais ampla dos SIG e de sua relação com a TI e a Administração. A figura 15 apresenta o mapa conceitual em toda sua extensão e as relações entre as unidades desse campo do conhecimento<sup>43</sup>.

<sup>43</sup> O mapa conceitual aqui apresentado foi desenvolvido por meio do programa *Xmind 3.0.3*.

Figura 15 – Mapa conceitual dos SIG



Fonte: Print Screen de programa no Sistema Operacional Windows 7.

### 3.5 ELABORAÇÃO E PREENCHIMENTO DAS FICHAS TERMINOLÓGICAS

A elaboração e preenchimento de fichas terminológicas constituem tarefas indispensáveis em um trabalho terminográfico, uma vez que é nessa etapa que o produto de uma pesquisa começa, de fato, a tomar forma, a partir do preenchimento dos campos com informações que futuramente comporão o glossário. Para Krieger e Finatto (2004, p. 136):

A ficha terminológica é um elemento de grande importância na organização de repertórios de terminologias e um dos itens fundamentais para a geração de um dicionário. Pode ser definida como um registro completo e organizado de informações referentes a um dado termo. Nela, constam informações indispensáveis, tais como a fonte textual de coleta de um termo, segmentos de texto onde este termo ocorre, seus contextos de uso, informações sobre variantes denominativas, sinônimos, construções recorrentes que o acompanharam. A ficha também reúne informações operacionais ao trabalho, tais como nome do responsável pela coleta, datas de registro e revisão, etc.

As informações a serem incluídas em uma ficha dependem principalmente da natureza da pesquisa terminológica realizada, pois devem refletir não só as especificidades dos termos de uma determinada área de especialidade, como também apresentar os campos que futuramente comporão a microestrutura de um produto terminológico.

Para Cabré (1993, p. 282), um modelo padrão de ficha terminológica contém as seguintes informações:

- Identificação do termo;
- Termo e entrada;
- Fonte do termo;
- Categoria gramatical;
- Área temática;
- Definição;
- Fonte da definição;
- Contextos(s);
- Fonte do contexto;
- Remissão a termos sinônimos;
- Conceito da remissão;

- Outros tipos de remissão;
- Conceito de cada tipo de remissão;
- Autor da ficha e data de elaboração;
- Observações para informações não previstas;
- Equivalências em outras línguas, com indicação do idioma;
- Fonte de cada equivalência.

Almeida (2006, p. 90) vai mais além e propõe os seguintes campos para uma ficha terminológica completa:

Código da ficha, termo, contexto, fonte do contexto, ano, modalidade (escrita ou oral), gênero textual (informativo, científico, científico de divulgação, instrucional, administrativo, etc.), morfologia, sintaxe, variação terminológica, sinônimo, equivalência em língua estrangeira, fonte da equivalência, definição, informação enciclopédica, fontes da definição e da informação enciclopédica, unitermos (termos que aparecem na definição), termos relacionados, área, subárea, data de confecção da ficha, documentador, revisor, data de revisão/atualização, campos revisados pelos especialistas, especialistas consultados.

Para o GTSIG, procuramos elaborar uma ficha que contribuísse para as necessidades de nosso glossário como também para eventuais pesquisas futuras, elencando, assim, informações pertinentes à sua inserção em futuros bancos de dados terminológicos.

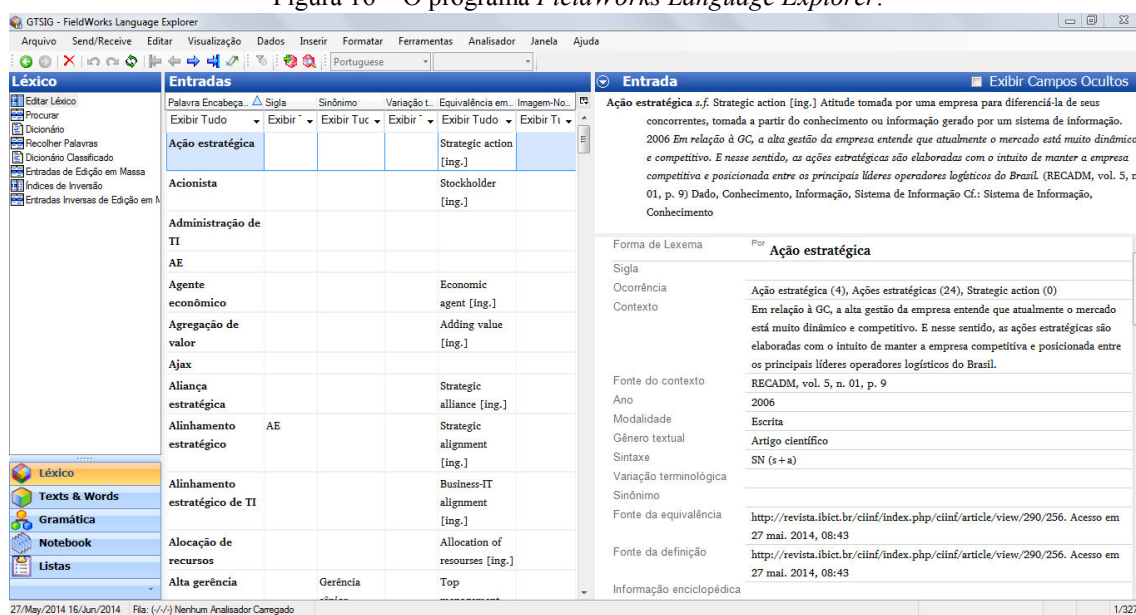
A elaboração e preenchimento das fichas foi desenvolvida com o auxílio do programa *FieldWorks Language Explorer*<sup>1</sup> (FLE<sub>x</sub>) versão 8.0.9.41689 (figura 16). Segundo seus desenvolvedores (SIL INTERNATIONAL, s/d), esse *software* é utilizado para pesquisas de documentação linguística tais como:

- Obtenção e registro de informações lexicais;
- Criação de dicionários;
- Alinhamento de textos;
- Análise do discurso;
- Estudo de morfologia. (tradução nossa<sup>2</sup>)

---

<sup>1</sup> <http://fieldworks.sil.org/flex>

<sup>2</sup> elicit and record lexical information  
create dictionaries  
interlinearize texts  
analyze discourse features  
study morphology

Figura 16 – O programa *FieldWorks Language Explorer*.

Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

O FLEx conta com uma série de campos pré-definidos para a elaboração de fichas lexicográficas, os quais foram adaptados às especificidades de nossa pesquisa. Os campos *Data de criação* e *Data de modificação*, por exemplo, são preenchidos automaticamente pelo programa, e o campo *Info gramatical* apresenta uma lista já configurada com categorias morfológicas a serem selecionadas para as unidades cadastradas. Aproveitamos tais recursos do programa na confecção de nossa ficha.

O FLEx ainda possibilita selecionar quais campos das fichas comporão o verbete de uma obra, e o programa elabora o dicionário automaticamente. Essa ferramenta nos ajudou muito na elaboração da microestrutura de nosso glossário, pois foi a partir dela que os verbetes foram organizados.

O preenchimento das fichas foi elaborado a partir de um *protocolo de utilização* (CABRÉ, 1993, p. 283), documento em que se indica quais campos comporão as fichas de uma pesquisa terminológica e quais informações constarão em cada campo. O protocolo elaborado para o GTSIG contou com os seguintes campos e informações:

Quadro 3 – Protocolo de utilização da ficha terminológica do GTSIG.

<b>Campo</b>	<b>Descrição do campo</b>
Termo	Termo lematizado (com exceção de casos em que a flexão em gênero e número resulte em mudança de sentido).
Sigla	Composição acronímica do termo.

Ocorrência	Todas as formas do termo encontradas no <i>corpus</i> compilado, incluindo flexões de gênero e número, variações terminológicas, sinônimos e equivalência em língua estrangeira, seguido, entre parêntesis, do número de vezes em que tais formas ocorreram.
Contexto	Fragmento de um dos artigos do <i>corpus</i> em que o termo é apresentado em sua forma mais recorrente (de acordo com a frequência indicada no campo anterior) e que complementasse ou auxiliasse sua definição.
Fonte do contexto	Indicação do periódico de onde o contexto foi retirado, segundo a nomeação dos arquivos na pasta <i>Artigos pdf</i> e indicação da página exata em que ocorre a citação utilizada.
Ano	Ano do periódico selecionado, segundo as informações dos próprios arquivos <i>pdf</i> armazenados.
Modalidade	Modalidade da língua em que o termo foi retirado. No caso, como todo o <i>corpus</i> compilado foi escrito, esse campo foi preenchido igualmente para todos os termos.
Gênero textual	Gênero textual de onde o contexto foi extraído. Embora o <i>corpus</i> tenha sido formado especificamente por artigos científicos, alguns termos foram inseridos a partir da sugestão de especialistas ou de obras consultadas para a confecção do mapa conceitual.
Morfologia	Informações sobre a categorial gramatical do termo.
Sintaxe	Descrição sintática do termo, em casos de lexias complexas.
Variação terminológica	Casos de variação sofridas por alguns termos (por exemplo: <i>banco de dados</i> e <i>base de dados</i> ).
Sinônimo	Casos de sinonímia apresentadas por alguns termos (por exemplo: <i>rede de empresas</i> e <i>rede interorganizacional</i> ).
Definição	Identificação do termo enquanto pertencente ao domínio dos SIG e segundo orientação dos especialistas da área.
Fonte da definição	Referência das principais obras utilizadas na elaboração da definição.



Equivalência em língua estrangeira	Equivalência em língua inglesa do termo descrito, seguido de sua sigla (quando houver).
Fonte da equivalência	Fonte da equivalência em língua estrangeira.
Informação enciclopédica	Informações adicionais necessárias para uma melhor compreensão da definição.
Fonte da informação enciclopédica	Referência da(s) obra(s) principal(is) utilizada(s) na elaboração da informação enciclopédica.
Unitermos	Termos utilizados na elaboração da definição e da informação enciclopédica.
Termos relacionados	Termos que possuem relações semânticas com o termo descrito, ou que de alguma forma contribuem para sua melhor compreensão.
Imagem	Figura que ilustra o conceito do termo descrito, utilizada somente quando a descrição da unidade terminológica requerer uma ilustração para seu completo entendimento.
Fonte da imagem	Referência da imagem utilizada.
Área	Área geral na qual o termo se insere.
Subárea	Área específica na qual o termo se insere.
Documentador	Nome do documentador da ficha terminológica.
Revisor	Nome do revisor da ficha terminológica.
Campos revisados pelos especialistas	Informativo dos campos analisados e validados pelos especialistas da área. Frequentemente, tais campos foram: termo, definição, informação enciclopédia e equivalência em língua estrangeira.
Especialistas consultados	Nome do(s) especialistas(s) que contribuíram na revisão da ficha.
Data de criação	Data que marca o dia e horário em que a ficha começou a ser preenchida.
Data de modificação	Data que indica o dia e horário da última alteração da ficha.

Fonte: Elaboração do autor.

A fim de ilustrar o preenchimento das fichas pelo FLE<sub>x</sub>, apresentamos as informações sobre o termo *infraestrutura de TI*:

Figura 17 – Ficha terminológica do termo *Infraestrutura de TI*, elaborada no FLEx.

Forma de Lexema	Por <b>Infraestrutura de TI</b>
Sigla	
Ocorrência	Infraestrutura de TI (78), Infra-estrutura de TI (56), Infraestrutura de Tecnologia da Informação (6), IT infrastructure (0)
Contexto	O investimento em infraestrutura de TI incluiu computadores, software e balança eletrônica, Internet, TV por satélite e telefonia celular.
Fonte do contexto	Gestão e produção, vol. 18, n. 03, p. 565
Ano	2001
Modalidade	Escrita
☑ Gênero textual	Artigo científico
Sintaxe	SN [s + SA(p + s)]
Variação terminológica	Infra-estrutura de TI, Infraestrutura de Tecnologia da Informação
Sinônimo	
Fonte da equivalência	<a href="http://www.techopedia.com/definition/29199/it-infrastructure">http://www.techopedia.com/definition/29199/it-infrastructure</a> . Acesso em 21 abr. 2014, 08:21
Fonte da definição	LAUDON; LAUDON, 2010, p. 15-16
Informação enciclopédica	Divide-se em: Hardware, Software, Tecnologia de redes e Gestão de dados e informações.
Fonte da informação enciclopédica	LAUDON; LAUDON, 2010, p. 15-16
Unitermos	Sistema de informação, Hardware, Software, Tecnologia de redes, Gestão de dados e informações.
Termos relacionados	Tecnologia da Informação
Área	Tecnologia da Informação
Subárea	
Documentador	Eduardo Espíndola Braud Martins
Revisor	Auri Claudionei Matos Frübel
Campos revisados pelos especialistas	Termo, Definição, Informação enciclopédica
Especialistas consultados	Luiz Carlos da Silva
Data de Criação	segunda-feira, 21 de abril de 2014 08:19
Data de Modificação	segunda-feira, 16 de junho de 2014 14:14
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Significado 1</b>	
Definição	Por <b>Conjunto dos recursos de TI utilizado por uma empresa na elaboração de seu sistema de informação.</b> Eng
Info gramatical	Substantivo feminino
Equivalência em língua estrangeira	IT infrastructure [ing.]

Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Como se pode observar, o nome de alguns campos difere do nome definido em nosso protocolo de utilização, devido às configurações do programa utilizado. O campo *Forma de lexema* equivale ao campo *Termo*, e o campo *Info gramatical* apresenta as mesmas informações do campo *Morfologia*.

O programa também oferece um campo para definições em línguas estrangeiras, que não foi preenchido, uma vez que nossa ficha enquadra-se na categoria monolíngue com equivalências (CABRÉ, 1993, p. 282), não possuindo, portanto, definições em outros idiomas.

O verbete configurado automaticamente pelo FLEEx após a seleção dos campos que comporão o glossário é apresentado na figura 18:

Figura 18 – Verbetes elaborado automaticamente pelo FLEEx.

**Infraestrutura de TI** *s.f.* IT infrastructure [ing.]. Conjunto de tecnologias da informação utilizado por uma empresa na elaboração de seu sistema de informação. Divide-se em: Hardware, Software, Tecnologia de redes e Gestão de dados. *O investimento em infraestrutura de TI incluiu computadores, software e balança eletrônica, Internet, TV por satélite e telefonia celular.* (Gestão e produção, vol. 18, n. 03, p. 565). Cf.: Sistema de informação, Hardware, Software, Tecnologia de redes, Gestão de dados.

Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Utilizamos esse verbete pré-configurado para a elaboração da microestrutura do glossário, que sofreu algumas modificações em relação à essa primeira versão, principalmente com relação à diagramação. A redação das definições seguiu critérios terminográficos específicos, descritos detalhadamente na seção seguinte.

### 3.6 REDAÇÃO DAS DEFINIÇÕES

Almeida, Souza e Pino (2007, p. 1) afirmam que a redação da definição terminológica é a etapa mais complexa e custosa de uma pesquisa terminológica, principalmente pelo fato de ser o caráter principal de avaliação de um produto elaborado a partir de abordagens terminográficas. Krieger e Finatto (2004, p. 95) ressaltam que:

O enunciado definitório é um elemento-chave na constituição e na veiculação do conhecimento especializado, tecnológico ou científico. Essa condição deve-se ao fato de que esse tipo de enunciado expressa um segmento de relações de significação de uma dada área do saber: [...] definições estabelecem seus valores mais basilares.

Compreender a complexidade envolvida na elaboração de uma definição é refletir sobre a própria característica multifacetada das unidades terminológicas presentes em qualquer discurso especializado, pois a DT lida com o caráter linguístico, social e cognitivo dos termos ao elaborar um único enunciado.

Além disso, faz-se necessário considerar não só o âmbito plural em que os termos se inserem, como também a pluralidade existente no enunciado definitório a partir dos sujeitos participantes desse processo de interação verbal. Finatto (2001a, p. 150) argumenta que:

**A DT científica é um texto que, além de expressar o significado da palavra-termo, atualizando o *continuum* cognitivo coletivo, histórica e socialmente construído da área de conhecimento, ultrapassa uma delimitação definicional estrita e revela uma integração entre o sujeito enunciator coletivo da ciência e o sujeito individual.** (grifo da autora)

É preciso, portanto, enxergar a DT em toda sua complexidade ao invés de reduzi-la a regras bem delimitadas de elaboração. Isso vem ao encontro da filiação teórico-metodológica desta pesquisa terminológica, uma vez que elaborar um produto terminológico a partir de uma abordagem linguístico-comunicacional é voltar-se para questões que mais corroboram com os fenômenos encontrados durante a pesquisa na tentativa de resolvê-los descritivamente, ao invés de tender para a prescrição linguística e perpetuar a própria noção de ciência como algo finito e bem delimitado.

A partir dessa consideração, ressaltamos que, embora tenhamos adotado o método clássico do gênero próximo e da diferença específica (GPDE) nas redações das DT de nosso produto terminológico, características peculiares de alguns termos da área fizeram com que suas definições sofressem mudanças a fim de proporcionar a melhor descrição possível desse termo aos consulentes do glossário. A esse respeito, destacamos as considerações feitas por Almeida, Souza e Pino (2007, p. 17) a partir dos aprendizados obtidos na elaboração de definições terminológicas dos projetos do GETerm<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> Grupo de Estudos e Pesquisas em Terminologia de Universidade Federal de São Carlos: [http://www.geterm.ufscar.br/geterm2/?page\\_id=9](http://www.geterm.ufscar.br/geterm2/?page_id=9).

1. o dicionário terminológico tem a função precípua de facilitar a comunicação, para tanto, o texto definitório deve ser suficientemente claro e completo para que o consulente entenda. Assim, ainda que os tipos de definição sejam utilizados como orientação, eles não devem subjugar o texto. Ao contrário, se tivermos de fazer concessões para que se dê o entendimento do termo-entrada, essas concessões serão feitas;
2. há um permanente jogo discursivo, pois há um sujeito que elabora o texto definitório e outro representado pelo leitor. Essa interlocução afeta o texto, gerando marcas lingüísticas e discursivas próprias de qualquer situação dialógica. Assim, almejamos sistematizar a redação, mas não é possível apagar o subjetivismo inerente à linguagem, já que a DT, antes de tudo, é um texto;
3. embora exista a possibilidade de sistematizar os traços conceituais, cujos termos compõem o mesmo campo nocional, isso tem de ser realizado com certa flexibilidade, de modo que os traços mais pertinentes nos sirvam de direcionamento e não de camisa-de-força;
4. a ordenação dos traços reflete a maneira como se concebe o significado na área-objeto, porém, na DT, isso é mediado pelo terminólogo, que deve considerar os aspectos terminológicos, lingüísticos, as peculiaridades do domínio bem como o público-alvo do dicionário.

Buscamos, assim, lidar com as contingências à medida que a definição de cada termo foi sendo elaborada. Ressaltamos ainda a importância de se confeccionar um mapa conceitual para nortear o processo de redação da DT, delimitando a posição de um termo diante de toda a cadeia terminológica da área e permitindo sua diferenciação perante as unidades ali presentes.

Por questões de tempo, elaboramos as definições durante o preenchimento das fichas terminológicas, a partir de definições já existentes sobre o termo e explicações sobre seu conceito nas seguintes obras:

- Os artigos compilados no *corpus* da pesquisa;
- As obras *Sistemas de Informação Gerenciais* (LAUDON e LAUDON, 2010) e *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet* (O'BRIEN, 2004), sugeridas pelos especialistas da área;
- Artigos científicos divulgados na *web* que auxiliassem na compreensão do termo;
- Textos de outros gêneros que tratassem do termo, quando as fontes anteriores ainda deixavam dúvidas com relação ao termo ou não ofereciam explicações sobre ele.

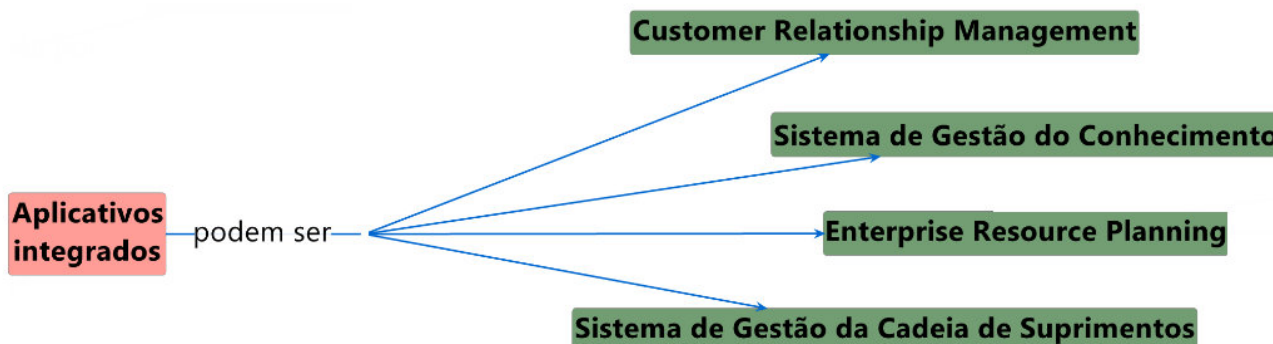
Informamos no campo *Fonte da definição* da ficha terminológica as obras principais que contribuíram para a redação de cada definição. Felizmente, os artigos

científicos do *corpus* apresentaram com frequência definições e explanações de suas bases teóricas, como é recorrente acontecer na primeira seção de textos desse gênero. Tais discussões teóricas foram amplamente utilizadas para uma melhor compreensão dos termos dos SIG e para a redação das DTs.

Quando notávamos a necessidade de inserir informações adicionais para uma melhor compreensão do termo descrito, recorriamos às informações enciclopédicas. Sem a rigidez definitória exigida na elaboração das DTs, o campo das informações enciclopédicas permitiu que trabalhássemos com características que permitiriam uma boa compreensão do termo descrito, levando em consideração o público-alvo da pesquisa: pesquisadores de áreas concernentes aos SIG e tradutores.

Para ilustrar o processo de redação das DTs do glossário, demonstraremos os procedimentos realizados para definir os termos *Supply Chain Management*, *Customer Relationship Management*, *Enterprise Resource Planning* e *Sistemas de Gestão do Conhecimento*. Inicialmente, recorreremos ao mapa conceitual para visualizar as unidades relacionadas aos termos a serem definidos:

Figura 19 – Amostra do mapa conceitual relativa aos termos ligados à unidade *aplicativos integrados*



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

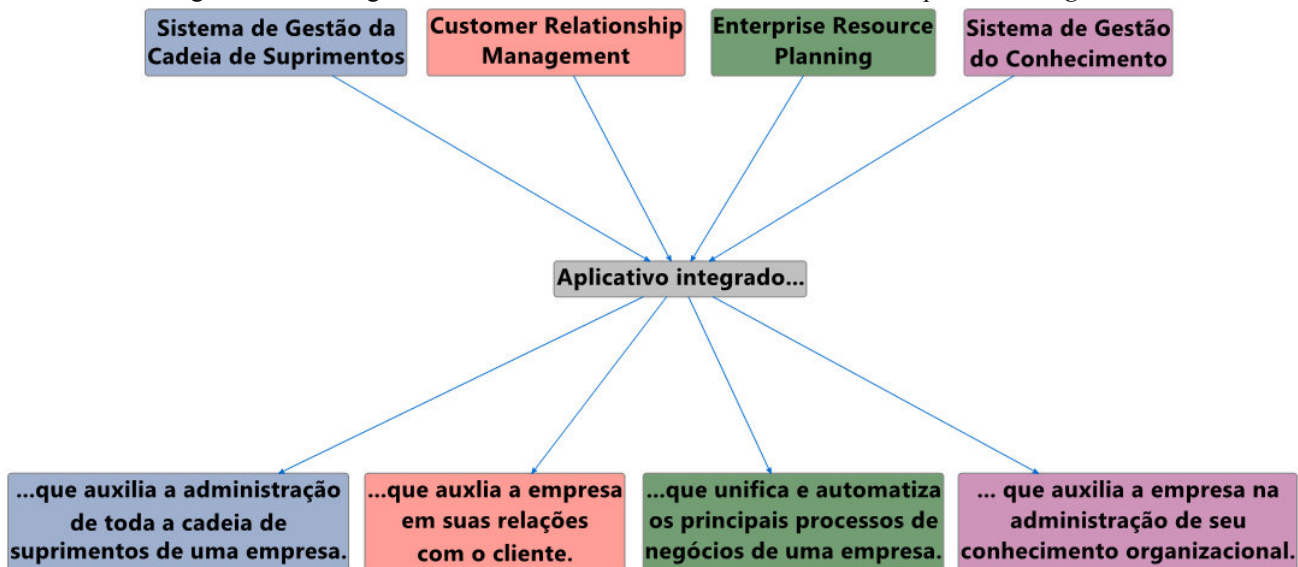
Como se pode verificar, as unidades a serem conceituadas estabelecem uma relação hiperonímica com o termo *aplicativo integrado*, que designa o conjunto de softwares destinados a auxiliar no gerenciamento de unidades de negócio de forma integrada, ao contrário dos sistemas elaborados para níveis de gerência específicos.

Ser um aplicativo integrado é, então, a característica que permite unir todos esses termos em um grupo específico, ou seja, é o gênero próximo dessas unidades. A partir dessa constatação, prosseguimos à busca das características próprias de cada

termo: a diferença específica, traço que permite distinguir um aplicativo integrado de outro.

A busca por explicações e definições desses termos em obras da área e nos artigos do *corpus* resultou nas seguintes definições:

Figura 20 – Paradigma definitório dos termos relacionados à unidade *aplicativo integrado*.



Fonte: *Print Screen* de programa no Sistema Operacional Windows 7.

Os aplicativos integrados são termos bastante específicos dos Sistemas de Informação Gerenciais, tendo ocorrido significativamente no *corpus* de nossa pesquisa. As definições elaboradas a partir do gênero próximo e diferença específica não deram conta de abarcar o rol de possibilidades de cada aplicativo e como eles auxiliam boa parte dos processos de negócio de uma organização.

Recorremos às informações enciclopédicas para descrever as informações adicionais sobre cada unidade. Logo, os termos, seguidos de suas definições e informações enciclopédica ficaram assim organizados:

Quadro 4 – Exemplo de definições e informações enciclopédicas do GTSIG.

<b>Termo</b>	<b>Definição terminológica</b>	<b>Informação enciclopédica</b>
Sistema de gestão da cadeia de suprimentos	Aplicativo integrado que auxilia a administração de toda a cadeia de suprimentos de uma empresa.	Esse sistema auxilia fornecedores, empresas de compra, distribuidores e empresas de logística a compartilharem informações sobre pedidos, produção, níveis de estoque e entrega de produtos e serviços, a fim de produzir e entregar mercadorias e serviços com maior eficiência.
Customer Relationship Management	Aplicativo integrado que auxilia a empresa em suas relações com o cliente.	Esse sistema fornece informações para coordenar todos os processos de negócios que lidam com o cliente, em termos de vendas, marketing e serviços.
Enterprise Resource Planning	Aplicativo integrado que unifica e automatiza os principais processos de negócio de uma empresa.	Esse sistema é geralmente composto por módulos integrados de aplicações de produção, distribuição, vendas, contabilidade e recursos humanos.
Sistema de Gestão do Conhecimento	Aplicativo integrado que auxilia a empresa na administração de seu conhecimento organizacional.	Esse sistema coleta todo o conhecimento e a experiência relevantes na empresa e em fontes externas de conhecimento, tornando-os disponíveis onde equando forem necessários para melhorar os processos de negócios.

Fonte: Elaboração do autor.

A redação das DTs junto ao preenchimento das fichas demonstrou que os contextos selecionados para ilustrar os termos poderiam contribuir para a compreensão



da unidade descrita. A definição e contexto do termo *convergência tecnológica* ilustram essa questão:

**DT:** Processo de agrupamento de funções e aplicações em um único dispositivo ou tecnologia.

**Contexto:** Nenhum outro produto exemplifica tão bem o conceito de convergência tecnológica quanto o telefone celular. Os novos modelos são ainda mais versáteis: captam imagens de qualidade, sintonizam rádios e televisão e até substituem dinheiro, cartões de crédito e chaves.

O contexto selecionado complementa o conceito veiculado pelo termo utilizando um exemplo. As diversas ferramentas instaladas em celulares e *smartphones* atualmente auxiliam na compreensão de que funcionalidades eletrônicas, antes restritas a equipamentos específicos, tendem a convergir para um único aparelho. Dessa forma, o contexto propicia ao consultante uma expansão dos conceitos tratados pela definição e/ou pela informação enciclopédica.

Ressaltamos que as particularidades de cada termo indicaram o caminho definitório a ser seguido, as quais também orientaram as decisões concernetes à microestrutura de nosso glossário.

### 3.7 ORGANIZAÇÃO DA MICROESTRUTURA

Baseamo-nos no *Glossário de termos neológicos da Economia* (ALVES, 2001) para a constituição da microestrutura do GTSIG. Alves e Anjos (1998, p. 207) explicam que, nesse produto terminológico, “os verbetes, organizados em ordem alfabética, apresentam a seguinte estrutura: termo; sigla, acrônimo ou variante, em alguns casos; definição; contexto(s); nota(s), sinônimo(s), remissiva(s), em alguns casos”.

A partir dessa obra base, selecionamos, nas fichas terminológicas, as seguintes informações sistemáticas (obrigatórias) para constar em cada verbete do GTSIG:

- Entrada;
- Classe gramatical;
- Equivalência em língua estrangeira;
- Definição;

- Contexto;
- Fonte do contexto.

Com relação às informações não-sistemáticas (não-recorrentes), elegemos os seguintes campos:

- Sigla;
- Informação enciclopédica;
- Remissivas;
- Sinônimos;
- Sigla da equivalência em língua estrangeira;
- Variações terminológicas;
- Imagem;
- Fonte da imagem.

A fim de demonstrar a organização final dessas informações, apresentamos o verbete do termo *dispositivo de entrada e saída*:

**Dispositivo de entrada e saída (E/S) s.m.**

Input/output device [ing.]

*Dispositivo periférico* responsável pela interação entre usuário e máquina.

**Inf. encl.:** os dispositivos de entrada (como teclado e mouse) recebem os dados informados pelo usuário e os convertem para uma linguagem computacional, enquanto os dispositivos de saída (como monitor e impressora) realizam o processo inverso.

*A interação humana com sistemas de computador acontece geralmente por meio de <dispositivos de entrada e saída>. (LL-a2010-p109)*

Cf.: **Dispositivo periférico**

A cabeça do verbete é destacada em negrito e seguida da sigla do termo correspondente entre parêntesis (quando houver). Em seguida, informamos a categoria gramatical do termo, em itálico. Logo abaixo, indicamos a equivalência em língua estrangeira do termo, também seguido de sua sigla (quando houver), com a referência do idioma em colchetes.

A definição é apresentada em uma terceira linha, seguida da informação enciclopédica (sempre indicada por **Inf. encl.:**). A linha seguinte destina-se ao

contexto em que o termo se encontra, em *itálico* e com o termo em destaque, demonstrando a indicação, entre parêntesis, da obra em que a citação foi retirada.

As informações contidas na referência do contexto são: sigla da revista, ano, volume, número e página, quando retiradas de periódicos, e sigla da obra, ano e página, quando retiradas de gêneros científicos instrucionais. Tais informações são separadas por traços e recebem uma letra indicativa, de acordo com a informação dada (por exemplo, LL-a2010-p109 indica que o contexto foi retirado da obra de Laudon e Laudon, no **ano** 2010 e na **página** 109).

Por fim, apresentamos as remissivas, sinônimos e variações terminológicas da unidade em questão, todas em **negrito** e precedidas de uma sigla indicativa (*Cf.*, *Sin.* ou *Var.*).

Algumas características particulares da terminologia dos SIG necessitaram de um tratamento específico para a microestrutura do glossário. É o caso dos anglicismos, muito presente no *corpus* analisado, sobretudo devido ao desenvolvimento científico na área de TI dos países em que a língua inglesa é idioma materno. A respeito disso, Biderman (2001, p. 208) afirma que:

Hoje os anglicismos prevalecem sobre todos os outros tipos de estrangeirismos. Aliás, esse fato não ocorre apenas no Brasil. Todas as culturas e civilizações contemporâneas estão sofrendo uma avassaladora influência da língua inglesa e da cultura americana, como consequência do grande prestígio que a civilização americana assumiu em todo o mundo.

Os anglicismos ocorreram nos SIG com ou sem a presença de suas traduções em língua portuguesa. Tivemos, portanto, três tipos distintos de manifestação desses estrangeirismos:

- Enquanto empréstimo e sem tradução;
- Enquanto forma estrangeira de um termo em língua portuguesa, este último mais frequente do que o primeiro;
- Enquanto forma estrangeira de um termo em língua portuguesa, este último menos frequente do que o primeiro.

Nos casos em que o termo estrangeiro não apresentou tradução, ele foi elencado na cabeça do verbete, sem nenhuma informação sobre sua equivalência (pois a forma em língua inglesa é a mesma), como é o caso de *big-bang*:

**Big-bang** *s.m.*

Método de implementação de um *enterprise resource planning* no qual todos os seus recursos são implantados ao mesmo tempo em toda a empresa e suas unidades.

*Em princípio as organizações menores e menos complexas correm menores riscos ao optar por uma implementação em <big-bang> e podem obter as vantagens associadas a essa estratégia.* (RAC-a2003-v7-n04-p17-18)

Cf.: **Enterprise Resource Planning**

Já nos casos em que os termos estrangeiros co-ocorreram com suas formas vernáculas, adotamos o critério de frequência para selecionar o termo principal do verbete. Portanto, quando a frequência no *corpus* foi maior para a unidade em língua portuguesa, esta última encabeçou o verbete. O termo *Arranjo Produtivo Local* que ocorreu 234 vezes no *corpus*, em comparação a *cluster*, com 155 ocorrências, é um exemplo desse caso:

**Arranjo produtivo local** *s.m.*

Cluster [ing.]

*Rede interorganizacional* em que duas ou mais empresas, de um mesmo setor e região, estabelecem vínculos por meio de elementos comuns de produção, interação, cooperação e aprendizagem, beneficiando-se de sua proximidade geográfica.

*[...] um <Arranjo Produtivo Local> insere-se como um componente dos sistemas locais, nacionais e internacionais de inovação, um conceito mais amplo que permite compreender e orientar processos de criação, uso e difusão do conhecimento.* (GP-a2011-v12-n02-p219)

Cf.: **Rede interorganizacional**

Quando os anglicismos ocorreram em maior número que suas formas vernáculas, procedemos de maneira inversa, e indicamos o termo em língua portuguesa no campo da equivalência. É o caso de *Customer Relationship Management*, que ocorreu 176 vezes, enquanto *Gestão do relacionamento com o cliente*, somente 5:

**Customer Relationship Management (CRM)** *s.m.*

Gestão do relacionamento com o cliente [port.]

*Aplicativo integrado* que auxilia a empresa em suas relações com o cliente.

**Inf. encicl.:** esse sistema fornece informações para coordenar todos os processos de negócios que lidam com o cliente, em termos de vendas, marketing e serviços.

*O <CRM> unifica o potencial das estratégias de marketing de relacionamento e de TI com o objetivo de criar relacionamentos lucrativos de longo prazo, por meio do melhor conhecimento do cliente, que é registrado internamente na empresa em sistemas de grandes bancos de dados.* (RAM-a2012-v13-n04-p175)

Cf.: **Aplicativo integrado**

Optamos por proceder dessa maneira justamente devido à grande influência dos anglicismos na terminologia da área, pois, caso optássemos por encabeçar o verbete somente com as formas vernáculas dos termos, o produto final seria contraproducente em termos de consulta.

A presença significativa de estrangeirismos no *corpus* revela a incorporação dessas unidades por essa língua de especialidade, sendo mais provável que um consulente busque no glossário pelo termo *Customer Relationship Management* do que por *Gestão do relacionamento com o cliente*, o que nos impeliu a estabelecer tais critérios de encabeçamento.

Outro aspecto particular da terminologia dos SIG é referente às siglas. *Enterprise Resource Planning*, por exemplo, ocorreu 52 vezes no *corpus*, enquanto sua sigla, *ERP*, ocorreu 1726 vezes, sendo 157 com flexão de número (*ERPs*).

Procedemos de maneiras distintas de acordo com os casos de composição acronímica apresentados. Como tais ocorrências são resultados da lei de economia discursiva (ALVES, 2004, p. 56), a maioria das siglas ocorreu em maior número se comparado com suas formas originais.

Mais uma vez, adotamos o critério de frequência para estabelecer o tratamento dessas unidades. A ocorrência significativa de siglas de alguns termos revela o estatuto lexicológico de tais ocorrências, pois elas são utilizadas como unidades lexicais autônomas, desvinculadas de seus termos de origem e com características lexicais próprias, como é o caso da flexão em número exemplificado anteriormente.

Esse mesmo estatuto lexicológico também possibilita enquadrá-las na categoria terminológica, enquanto unidades especializadas de um discurso técnico-científico. Assim, destacamos em um verbete próprio as siglas e acrônimos que possuíram ocorrências superiores ao critério de corte<sup>4</sup> estabelecido para as unidades terminológicas do *corpus*, isto é, as composições que ocorreram mais de 22 vezes.

Todavia, como tais unidades também são descritas em seus termos de origem, utilizamos um texto remissivo para indicar ao consulente onde a definição do termo é exibida. A sigla *ERP*, por exemplo, remete ao termo *Enterprise Resource Planning*:

**ERP** *s.m.*

Ver **Enterprise Resource Planning**.

---

<sup>4</sup> Explicado na seção 3.2.

O consultante em busca da definição de *ERP* irá, portanto, encontrar as informações detalhadas dessa unidade no verbete *Enterprise Resource Planning*. A partir dessa abordagem foi possível dar um tratamento adequado às composições acronímicas sem repetir as definições já existentes, principalmente pela proximidade existente entre siglas e seus termos originários na macroestrutura do GTSIG.

Nos casos em que as siglas não satisfizeram o critério de frequência estabelecido para as unidades terminológicas do *corpus*, tais unidades compuseram somente o campo destinado às siglas após a entrada de cada termo.

Houve também situações em que as composições acronímicas configuraram unidades terminológicas tão independentes que seus termos originários praticamente não foram mencionados no *corpus*. Foi o caso de *Ajax*, *HTML*, *Wi-Fi*, *OLAP*, *RFID*, *PPTP*, *RSS*, *TCP/IP* e *VoIP*. Como suas ocorrências no *corpus* revelaram uma autonomia quase que completa das unidades que as originaram, tais termos receberam um verbete próprio cada, e a informação a respeito de suas composições acronímicas foi descrita como informação enciclopédica:

**Ajax** *s.m.*

Conjunto de tecnologias que permitem o acesso a novos dados de um *servidor* de uma página da *internet* sem a necessidade de carregá-la novamente.

**Inf. encicl.:** acrônimo de Asynchronous JavaScript and XML.

*Programas desenvolvidos em <Ajax> utilizam programas em JavaScript baixados para o cliente a fim de manter uma conversa quase contínua com o servidor utilizado, tornando a experiência do usuário mais realista.* (LL-a2010-p126)

Cf.: **Internet, Servidor**

Outros tipos de composição acronímica também figuraram em nossa pesquisa. A sigla TI, por exemplo, deu origem a uma série de composições sintagmáticas (por exemplo: *Departamento de TI* e *Infraestrutura de TI*), mais frequentes que suas formas estendidas (*Departamento de Tecnologia da Informação* e *Infraestrutura de Tecnologia da Informação*). Optamos por considerar tais formas menos recorrentes como variações terminológicas, como mostra a microestrutura do termo Monarquia de TI:

**Monarquia de TI** *s.f.*

IT monarchy [ing.]

Sistema de *governança de TI* em que cabe aos *executivos de TI* as decisões sobre a utilização da *Tecnologia da Informação* em uma organização.

*Percebeu-se uma maior predominância da <Monarquia de TI> para as decisões-chave que envolvem os "princípios" (50% no público, 40% no privado), "arquitetura" (72,2% no público, 60% no privado), "estratégias de infraestrutura" (61,1% no público e 68% no privado) e necessidades de aplicações" (44,4% no público e 32% no privado). (RAP-a2013-v47-n02-p464)*

**Var.: Monarquia de Tecnologia da Informação**

**Cf.: Governança de TI, Executivo de TI**

Um caso também frequente foi o das unidades reduzidas a partir da *lexia eletronic*, como *e-business* e *e-commerce*. Como não encontramos no *corpus* nenhuma ocorrência da forma estendida dessas unidades, não informamos suas variações:

### **E-business s.m.**

Negócio eletrônico [port.]

Serviço de internet que possibilita a execução dos principais projetos de negócios de uma empresa.

*Nos dias atuais, vive-se uma nova transformação. Com a chegada da Internet, as organizações estão se moldando a mais esta ferramenta. Os benefícios trazidos ainda estão sendo implementados. Novas formas de negócio e prestação de serviços estão sendo inventadas. Já existem os conceitos de <e-business> (negócios pela Internet) e e-commerce (comércio eletrônico), que revolucionam as tradicionais maneiras de interagir com os clientes. (CF-a2009-v12-n16-p7)*

**Cf.: E-commerce**

A respeito das variações terminológicas, cabe ressaltar que também utilizamos o critério de frequência para elencar a unidade mais recorrente como a cabeça do verbete. A contagem dos termos se deu na soma de todas as ocorrências dos termos variantes, incluindo as siglas e flexões de número.

Podemos ilustrar esses casos a partir do termo *Sistema de Informação*, que também possui a forma *Sistema informacional*. O campo *Ocorrência da ficha terminológica* dessa unidade foi preenchida com as seguintes formas: *Sistema de Informação* (509), *Sistema de informações* (135), *Sistemas de Informação* (1235), *Sistemas de Informações* (216), *SI* (796), *Sistema informacional* (2), *Sistemas informacionais* (8). A ocorrência total de cada variação é de 2891 para *Sistema de Informação* e somente 10 para *Sistema informacional*. Logo, o verbete foi assim constituído:

### **Sistema de Informação (SI) s.m.**

Information System [ing.]

Conjunto de hardware e software destinado ao gerenciamento de processos em uma organização. **Inf. encicl.:** considera, além da Tecnologia da Informação no

funcionamento de uma empresa, as pessoas e a própria organização, auxiliando na tomada de decisões, gerência, controle, análise de problemas e criação de novos produtos.

*Os <Sistemas de Informação> (SI) podem ser entendidos como o conjunto de meios pelos quais a empresa obtém, armazena e processa dados, transformando-os em informações.* (FACEF-a2009-v12-n01-p42)

Var.: **Sistema informacional**

Cf.: **Tecnologia da Informação, Hardware, Software**

Com relação aos casos de sinonímia, utilizamos a unidade mais frequente como a detentora das informações do verbete, remetendo todos os seus sinônimos a esse termo. *Ambiente de negócios*, por exemplo, ocorreu 60 vezes no *corpus*, enquanto *ambiente empresarial*, 42. Este último termo conta no glossário com a seguinte informação:

**Ambiente empresarial** *s.m.*

Ver **ambiente de negócios**.

*Ambiente de negócios*, por sua vez, apresentou a microestrutura padrão do glossário, com uma remissiva para seu termo sinônimo:

**Ambiente de negócios** *s.m.*

Business environment [ing.]

Soma dos fatores internos e externos que influenciam a tomada de decisões empresariais.

*No atual <ambiente de negócios> competitivo, manter-se competente e desenvolver novas competências é um desafio constante para os profissionais de TI/software.* (RESI-a2011-v10-n02-p7)

Sin.: **Ambiente empresarial**

Cf.: **Tomada de decisão**

A terminologia dos SIG também revelou casos de polissemia. As unidades polissêmicas foram organizados com as duas definições no mesmo verbete, ordenadas por ordem de frequência, e com contextos específicos para cada ocorrência. Exemplificamos tais situações a partir do termo *planilha eletrônica*:

**Planilha eletrônica** *s.f.*

1) Spreadsheet [ing.]

Tabela eletrônica, composta por colunas e linhas, destinada à manipulação de dados empresariais.

*Mesmo que não seja responsabilidade exclusiva da área de TI, muitos dos pontos a serem auditados estão relacionados ou são dependentes da TI, como o acesso e*



*a segurança às informações, e a integridade dos sistemas (como o uso de <planilhas eletrônicas> que ficam sendo manipuladas fora dos sistemas da organização).* (RCA-a2010-v12-n28-p26).

**2) Spreadsheet software [ing.]**

Software aplicado utilizado na manipulação de dados por meio de sua disposição em tabelas compostas por colunas e linhas. **Inf. encicl.:** o Microsoft Excel é o software de planilha eletrônica mais conhecido atualmente.

*No caso de sistemas operacionais isso traz impactos na cultura da organização, gera necessidade de treinamento, atualização de equipamentos etc. O uso de produtos como <planilha eletrônica>, processador de texto, banco de dados, gerenciador de projetos, linguagem de programação etc., reforçam a importância que todos sejam treinados constantemente.* (RAI-a2004-v1-n02-p49)

Var.: **Software de planilha eletrônica**

Cf.: **Software aplicado**

As particularidades da terminologia dos SIG também orientaram a organização macroestrutural do glossário.

### 3.8 ORGANIZAÇÃO DA MACROESTRUTURA

A forma de apresentação do GTSIG seguiu as orientações de dois produtos terminológicos já existentes: o *Glossário de termos neológicos da Economia* (ALVES, 2001), já mencionado anteriormente, e o *Glossário de neologismos terminológicos da saúde humana* (FRÜBEL, 2006). Adequamos as informações pertinentes de tais glossários às especificidades de nossa pesquisa e produto.

Constam no GTSIG os seguintes capítulos, baseados nas subdivisões propostas por Almeida (2006, p. 96-97):

- Introdução – apresentação geral do glossário e da pesquisa realizada, com as seguintes informações:
  - a) Explicação do domínio da área;
  - b) Especificação do público-alvo;
  - c) Características particulares do trabalho;
  - d) Metodologia de elaboração do glossário;
  - e) Organização dos verbetes;
  - f) Conteúdo dos verbetes;
  - g) Forma de consulta e abreviações utilizadas.

- Apresentação dos verbetes – disposição dos verbetes, em ordem alfabética;
- Índice remissivo – índice alfabético de todas as unidades do glossário, incluindo siglas, variações, sinônimos e equivalências, seguido do termo que encabeça o verbete e a página onde ele se encontra;
- Relação de periódicos utilizados – listagem de todos os periódicos utilizados para compor o *corpus* da pesquisa.

A introdução foi elaborada em um texto corrido e buscamos a maior clareza possível, a fim de deixar compreensível para o consulente da obra, semi-especialista em Sistemas de Informação Gerenciais mas não-especialista em Terminologia, a pesquisa empreendida na elaboração do GTSIG e a organização geral da obra.

Optamos por elaborar um índice remissivo com todas as unidades do glossário para facilitar a busca do consulente que se depara com um termo em língua estrangeira ou uma variação de um termo que não é a entrada do verbete. Nele, indicamos em uma tabela o termo buscado, a página onde ele se encontra e a entrada onde ele está definido.

A opção de elaborar uma lista com os periódicos que compuseram o *corpus* ao invés da referência bibliográfica de todos os artigos deu-se pela extensão que tal bibliografia ocuparia no glossário, haja vista que são 344 artigos. De qualquer forma, a referência dos contextos em cada verbete é suficiente para que o consulente consiga obter o artigo de onde tal trecho foi retirado.

Concluimos, assim, a descrição de todas as etapas metodológicas realizadas na elaboração de nosso glossário. O resultado do trabalho realizado é apresentado no capítulo que se segue.

## 4 APLICAÇÃO: GLOSSÁRIO TERMINOLÓGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

### 4.1 INTRODUÇÃO

O *Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais (GTSIG)* é uma obra de consulta monolíngue, com equivalência em língua inglesa, referente à descrição de 326 termos técnico-científicos da área dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG).

A motivação que despertou o interesse em realizar este trabalho foi a constatação, a partir do contato com profissionais do ramo, do grande número de usuários da terminologia dos SIG, de áreas diversas, e os problemas decorrentes da comunicação entre tais profissionais, uma vez que o desconhecimento de termos de áreas afins torna-se um empecilho à atividade profissional do ramo. Ademais, a carência de obras de referência que tratem dos SIG também levou à escolha dessa área como o domínio para a descrição de suas unidades especializadas.

Dessa forma, o público-alvo a que se destina este glossário é justamente o profissional da área dos SIG: especialistas em Administração, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação e áreas correlatas (como Marketing e Economia) que utilizam e desenvolvem sistemas informacionais em ambientes administrativos. Outro segmento também pensado como usuário desta obra é o dos tradutores técnicos, que lidam com essa terminologia na tradução de documentos e softwares destinados às organizações internacionais e necessitam dominar não só os principais conceitos da área, como também os equivalentes em língua estrangeira dos termos encontrados.

As 326 unidades elencadas pelo GTSIG foram extraídas de 344 artigos, escritos em língua portuguesa, que tratam do uso de Sistemas de Informação em espaços empresariais. Tais textos foram selecionados a partir das buscas efetuadas nas bibliotecas online *Portal de Periódicos Capes*<sup>5</sup> e *SciELO*<sup>6</sup>, compreendendo 30 periódicos distintos, publicados entre janeiro/2000 e março/2013.

---

<sup>5</sup> <http://www.periodicos.capes.gov.br/>

<sup>6</sup> <http://www.scielo.org/php/index.php>

O processo de extração dos termos presentes no glossário foi realizado com o apoio de softwares de extração semiautomática de termos. Todos os artigos selecionados foram devidamente baixados da internet e convertidos em formato *txt* (Bloco de Notas), para que assim pudessem ser processados pelos programas que lidam com textos digitalizados. Durante essa conversão, eliminamos as informações desnecessárias à nossa pesquisa, como número de páginas e notas de rodapé, para facilitar as etapas posteriores de extração.

Em seguida, configuramos os programas extratores para retirar todos os agrupamentos de 2 a 5 palavras que ocorressem pelo menos 22 vezes em todos os textos convertidos. O primeiro intervalo numérico refere-se às unidades complexas da área (como *tecnologia da informação* ou *sistema de apoio ao executivo*), e o último valor refere-se ao corte de frequência.

O número de corte de frequência é o resultado de um cálculo utilizado para determinar a quantidade mínima de vezes que uma palavra, ou um grupo delas, deve ocorrer em um banco de dados textual para ser considerada relevante. O número total de palavras processadas é dividido por 100.000 e somado a 1. No caso, como o conjunto de artigos resultou em 2.103.536 vocábulos, 22 é o número mínimo de vezes que um grupo de palavras precisa ocorrer para ser extraída pelo programa.

A extração automática resultou em uma listagem de 16.651 agrupamentos de palavras, contendo unidades terminológicas, como *tecnologia da informação*, e estruturas da língua geral, como *implantação do sistema*. Após um processo de filtragem de unidades indesejadas, também realizado por um *software*, reduzimos esse número para 8298 ocorrências, e a partir dessa lista selecionamos as unidades para compor o GTSIG. Por questões de abrangência de nossa pesquisa, focalizamos somente nos substantivos da área, sobretudo os de formação complexa, que são compostos por mais de uma palavra em sua estrutura (como *desempenho empresarial*).

Os termos extraídos contaram ainda com a validação de três especialistas da área: o Dr. Alexandre Reis Graeml, docente da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, a Msc. Jucele França de Alencar Vasconcellos e o Msc. Luis Carlos da Silva, ambos docentes da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Além de atestar a pertinência das unidades selecionadas, esses profissionais também auxiliaram durante a

elaboração do mapa conceitual<sup>7</sup> da área e na revisão das definições do glossário, propondo ainda a inserção de termos que não constaram no resultado da extração.

Os verbetes do GTSIG estão organizados em ordem alfabética e possuem as seguintes informações: termo, classe gramatical, sigla, equivalência em língua estrangeira, sigla da equivalência, definição, contexto e fonte do contexto. Dependendo das características da unidade descrita, também podem constar informações enciclopédicas, remissivas, variações, sinônimos e imagens.

O termo principal de cada verbete é apresentado em negrito e em sua forma lematizada, isto é, no singular e sem flexão de gênero, exceto quando tais ocorrências demonstrarem significados distintos ou forem suas formas correntes (como em *ambiente de negócios*). Quando a unidade possui uma sigla, ela é exibida logo após o termo, entre parêntesis, seguida pela sigla da classe gramatical do termo, em itálico. Por exemplo:

**Alinhamento estratégico** (AE) *s.m.*

Logo abaixo, a equivalência do termo é apresentada, seguida do indicativo do idioma a qual tal tradução se refere:

**Alinhamento estratégico** (AE) *s.m.*

Strategic alignment [ing.]

Ressaltamos que o que determinou o termo principal de cada verbete foi a frequência com que as formas (estrangeiras e vernáculas) dos termos ocorreram nos artigos selecionados. Desse modo, nos casos em que a ocorrência dos termos em língua inglesa foi maior do que suas formas em língua portuguesa, são os termos estrangeiros que encabeçam o verbete, seguidos de sua forma em língua vernácula:

**Business Process Management** (BPM) *s.f.*

Gestão de processos de negócios [port.]

---

<sup>7</sup> Representação gráfica que demonstra a relação entre os elementos de um âmbito específico.

Também houve casos em que os termos não registraram nenhuma forma em língua portuguesa, sendo portanto registrados sem qualquer equivalência:

**Balanced Scorecard (BSC) s.m.**

Na definição do termos, procuramos, em enunciados curtos, descrever cada unidade enquanto pertencente ao domínio dos SIG e relacionando-a às outras unidades da área. Os termos utilizados nas definições que compõem o glossário estão destacados em itálico. Alguns termos trazem ainda informações enciclopédicas (sigla *inf. encicl.*), isto é, informações adicionais que contribuem para uma melhor compreensão da unidade descrita. Por exemplo:

**Expectativa de performance s.f.**

Performance expectancy [ing.]

Cálculo realizado para determinar o grau em que um usuário final acredita que o uso de um sistema de informação lhe trará ganhos de performance no trabalho.

**Inf. encicl.:** termo pertencente à Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia, criada por Viswanath Venkatesh (professor da Universidade de Arkansas - EUA) em conjunto com outros pesquisadores.

Após cada definição, apresentamos um contexto em que o termo ocorre, retirado de um dos artigos da extração. A unidade descrita é destacada entre < > e seguida da referência, entre parêntesis, do artigo utilizado, informando seu nome (em forma de sigla), ano, volume, número e página:

*Conforme os autores, as variáveis gênero e idade moderam a relação entre <expectativa de performance> e intenção de uso da TI. (Rai-a2008-v8-n02-p61)*

As remissivas (sigla *cf.* – confira) encontram-se na parte inferior de cada verbete, e remetem a termos, presentes no glossário, que ou foram utilizados na definição ou complementam o conceito apresentado:

**Cf.: Expectativa de esforço, Sistema de informação, Usuário final**

Com relação às variações (sigla *var.*), é o termo mais recorrente que também encabeça o verbete, e suas formas variantes são apresentadas em um campo próprio, como se observa em:

**Celular** *s.m.*Var.: **Telefone celular**

Em casos de sinonímia, além de serem indicadas em um campo específico (sigla *sin.*), as formas menos recorrentes encabeçam um verbete próprio, com um texto definitório que remete à unidade mais utilizada:

**Sistema computacional** *s.m.*Ver **computador**.

O mesmo acontece com as siglas que possuíram uma ocorrência significativa nos artigos (mais de 22 vezes):

**AE** *s.m.*Ver **Alinhamento Estratégico**.

Utilizamos também imagens para complementar a descrição dos termos, mas somente nos casos em que uma representação visual se mostrou essencial à compreensão da unidade.

A fim de facilitar a busca pelos termos do glossário, organizamos um índice remissivo, presente após a apresentação dos termos, e elencamos nele todas as unidades aqui descritas – siglas, sinônimos, variações etc. –, indicando a página e o termo principal em que cada vocábulo aparece.

Além disso, apresentamos ao final desta obra uma listagem com os 30 periódicos utilizados na pesquisa, e informamos, para cada revista, seu órgão responsável, o número de artigos selecionados, seu website e a sigla utilizada na referência dos contextos dos verbetes.

Por fim, ressaltamos que o GTSIG é o produto de uma dissertação de mestrado<sup>8</sup> de base terminológica e com enfoque linguístico-comunicativo, isto é, que concebe o texto técnico-científico como *habitat* das unidades especializadas de uma determinada área e as descreve a partir de suas formas de apresentação no discurso, ao invés de prescrever formas únicas e estáveis para cada termo.

Esperamos com este glossário contribuir para a comunicação especializada entre os profissionais dos SIG, assim como para o trabalho de tradutores técnicos dessa

---

<sup>8</sup> A dissertação leva o mesmo nome deste glossário (*Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais*), e apresenta, no Anexo 01, a listagem de todos os 344 artigos utilizados para a extração dos termos, além das referências bibliográficas da pesquisa.

disciplina, diminuindo as barreiras linguísticas e propiciando um ambiente mais fluido na aplicação e utilização de sistemas informacionais nas organizações.

**Abreviações utilizadas:**

A	Análise
a	Ano
BBR	Brazilian Business Review
CE	Cadernos EBAPE
CI	Ciência da Informação
Cf.	Conferir
CF	Contabilidade e Finanças
EG	Economia e Gestão
ERC	Enfoque: Reflexão Contábil
FP	FACEF Pesquisa
F	Faces
GP	Gestão & Planejamento
GPr	Gestão & Produção
Inf. encicl.	Informação enciclopédica
ing.	Inglês
I	iSys
JISTEM	Journal of Information Systems and Technology Management
n	Número
OS	Organizações e Sociedade
OC	Organizações em Contexto
p	Página
PGC	Perspectivas em Gestão & Conhecimento
port.	Português
RAC	Revista de Administração Contemporânea
RAE	Revista de Administração de Empresas
RAEE	RAE Eletrônica
RAI	Revista de Administração e Inovação
RCA	Revista de Ciências da Administração
READ	Revista Eletrônica de Administração
RECADM	Revista Eletrônica de Ciência Administrativa



REGE	Revista de Gestão
RESI	Revista Eletrônica de Sistemas de Informação
RAUSP	Revista de Administração da USP
RAIMED	Revista de Administração IMED
RAM	Revista de Administração Mackenzie
RAP	Revista de Administração Pública
Sin.	Sinônimo
SG	Sistemas e Gestão
s.f.	Sujeito feminino
s.m.	Sujeito masculino
Var.	Variação
v	Volume

## 4.2 APRESENTAÇÃO DOS VERBETES

### **Ação estratégica** *s.f.*

Strategic action [ing.]

Atitude tomada por uma empresa, a partir do *conhecimento* gerado por um *sistema de informação*, para diferenciá-la de seus concorrentes.

*Em relação à GC, a alta gestão da empresa entende que atualmente o mercado está muito dinâmico e competitivo. E nesse sentido, as <ações estratégicas> são elaboradas com o intuito de manter a empresa competitiva e posicionada entre os principais líderes operadores logísticos do Brasil. (RECADM-a2006-v5-n01-p9)*

Cf.: **Conhecimento, Sistema de Informação**

### **Acionista** *s.m.*

Stockholder [ing.]

Pessoa física ou jurídica proprietária de ações de uma empresa.

*De acordo com o agente de decisão, os <acionistas> da empresa tendem a ser mais flexíveis em relação aos custos no primeiro semestre do ano. (F-a2004-v3-n01-p52)*

Cf.: **Stakeholder**

### **Administração de TI** *s.f.*

Ver **Gestão de TI**

### **AE** *s.m.*

Ver **Alinhamento estratégico**

### **Agente econômico** *s.m.*

Economic agent [ing.]

Pessoa física ou jurídica que realiza atividades econômicas.

*A internet trouxe, para os diversos <agentes econômicos>, sejam indivíduos, sejam empresas, canais alternativos para estes trocarem informações, se comunicarem, distribuírem diferentes tipos de produtos e serviços e iniciarem transações comerciais formais. (RAI-a2012-v9-n02-p10)*

Cf.: **Empresa**

### **Agregação de valor** *s.f.*

Adding value [ing.]

Processo de diferenciação de um produto em relação aos seus concorrentes, tornando-o mais valioso que os recursos envolvidos em sua produção.

**Inf. encicl.:** são exemplos de estratégias competitivas que resultam em agregação de valor: classificar um produto de acordo com uma norma estabelecida, utilizar embalagens adequadas e desenvolver uma marca própria.

*[...] a TI é considerada uma ferramenta importante para a implementação e viabilização da estratégia pelos gestores da organização e essencial para a geração de inovações que visam a <agregação de valor>. (REGE-a2011-v18-n02-p272)*

Cf.: **Estratégia competitiva**

**Ajax** *s.m.*

Conjunto de tecnologias que permitem o acesso a novos dados de um *servidor* de uma página da *internet* sem a necessidade de carregá-la novamente.

**Inf. encicl.:** acrônimo de Asynchronous JavaScript and XML.

*Programas desenvolvidos em <Ajax> utilizam programas em JavaScript baixados para o cliente a fim de manter uma conversa quase contínua com o servidor utilizado, tornando a experiência do usuário mais realista. (LL-a2010-p126)*

Cf.: **Internet, Servidor**

**Aliança estratégica** *s.m.*

Strategic alliance [ing.]

*Rede interorganizacional* em que duas ou mais empresas trabalham em conjunto na troca, compartilhamento ou desenvolvimento de produtos, tecnologias ou serviços.

*O acirramento do ambiente competitivo estimulou empresas a estabelecerem <alianças estratégicas> de forma a obter recursos inexistentes internamente ou que, embora passíveis de serem desenvolvidos, seriam mais vantajosos em aquisição por meio de alianças. (CE-a2008-v6-n04-p3)*

Cf.: **Rede interorganizacional**

**Alinhamento estratégico (AE)** *s.m.*

Strategic alignment [ing.]

Processo de coordenação das *áreas funcionais* de uma organização para que todas se adequem aos objetivos da empresa.

*Alcançar o <alinhamento estratégico> é um processo evolutivo e dinâmico. No tocante à TI, o <alinhamento estratégico> requer uma mudança substancial no pensamento gerencial sobre o papel da TI na organização, assim como um entendimento da estratégia de TI e de sua importância, tanto na fundamentação como no direcionamento das decisões de estratégia de negócios. (CE-a2009-v7-n02-p253)*

Cf.: **Área funcional**

**Alinhamento estratégico de TI** *s.m.*

Business-IT alignment [ing.]

*Alinhamento estratégico* de todo o setor de *tecnologia da informação* de uma organização.

*[...] o <alinhamento estratégico de TI> é baseado em: (1) ajuste estratégico entre o posicionamento da organização e de TI no mercado (ambiente externo) e a infra-estrutura administrativa adequada para dar sustentação a tal posicionamento (ambiente interno), e (2) integração funcional entre os domínios de negócio e de TI, tanto no nível estratégico quanto no nível de infra-estrutura e processos. (CE-a2009-v7-n02-p255)*

Cf.: **Tecnologia da informação, Alinhamento estratégico**

**Alocação de recursos** *s.f.*

Allocation of resources [ing.]

Gerenciamento dos recursos (financeiros, materiais e humanos) necessários à produção de uma determinada *mercadoria*.

*[...] a formulação da estratégia de TI deve receber cuidadosa atenção e envolver a participação da administração sênior da organização, pois as decisões tomadas quanto a direção, <alocação de recursos> e uso da TI têm consequências importantes para o desempenho e os resultados da organização. (CE-a2009-v7-n02-p259)*

**Cf.: Recursos financeiros, Recursos humanos, Mercadoria**

**Alta gerência** *s.f.*

Top management [ing.]

Conjunto de administradores do mais alto escalão de uma empresa, responsáveis pelas decisões a longo prazo e pelo *desempenho financeiro* de toda a organização.

*A <alta gerência> (por exemplo, presidência, diretores e/ou sócios) é responsável por efetivar a política de segurança da informação de acordo com os interesses da organização. (RESI-a2010-v9-n02-p8)*

**Sin.: Gerência sênior**

**Cf.: Desempenho financeiro, Stakeholder, Sistema de apoio ao executivo**

**Alta tecnologia** *s.f.*

State of the art technology [ing.]

Tecnologia mais recente disponível utilizada em uma sistema de informação.

*As feiras nacionais, das quais grande parte dos empresários participou, proporcionaram-lhes a chance de mostrar seus produtos a outros mercados e, desta forma, a chance de comercializar suas peças nos principais mercados nacionais - sul e sudeste - e também alguns mercados internacionais. As informações adquiridas nessas feiras também possibilitaram conhecer tendências em móveis e a <alta tecnologia> envolvida nas máquinas de produção e em matéria-prima. (REAd-a2009-v17-n01-p258)*

**Cf.: Sistema de informação**

**Ambiente competitivo** *s.m.*

Competitive environment [ing.]

Condições externas que influenciam nas *estratégias competitivas* de uma organização.

*No <ambiente competitivo>, a tecnologia da informação (TI) emerge como elemento essencial para o êxito organizacional. (CE-a2006-v4-n-01-p1)*

**Cf.: Estratégia competitiva, Ambiente interno, Ambiente externo**

**Ambiente de negócios** *s.m.*

Business environment [ing.]

Conjunto dos fatores internos e externos que influenciam a *tomada de decisões* empresariais.

*No atual <ambiente de negócios> competitivo, manter-se competente e desenvolver novas competências é um desafio constante para os profissionais de TI/software. (RESI-a2011-v10-n02-p7)*

**Sin.: Ambiente empresarial**

**Cf.: Ambiente interno, Ambiente externo, Tomada de decisão**

**Ambiente empresarial** *s.m.*

Ver **Ambiente de negócios**

**Ambiente externo** *s.m.*

External environment [ing.]

Fatores externos à uma organização que influenciam em sua *tomada de decisão*.

**Inf. encicl.:** são exemplos de elementos do ambiente externo: outras empresas, *clientes*, usuários e concorrentes.

*[...] poderão ocorrer momentos de maior ou menor alinhamento estratégico de TI, causados pelas alterações que ocorrem dentro da organização, já que esta se insere num <ambiente externo> competitivo. (CE-a2009-v7-n02-p261)*

Cf.: **Ambiente de negócios, Ambiente interno, Cliente, Tomada de decisão**

**Ambiente informacional** *s.m.*

Informational environment [ing.]

Conjunto de pessoas e elementos responsáveis pelo armazenamento e *disseminação da informação* em uma empresa.

*[...] o <ambiente informacional> precisa ser composto por pessoas que agreguem valor à informação. Essas pessoas devem conhecer diferentes fontes de informações da empresa, ter facilidade de acesso às tecnologias e foco no negócio ao invés de serem voltadas apenas aos objetivos funcionais da organização. (RESI-a2009-v8-n02-p9)*

Cf.: **Disseminação da informação, Ambiente de negócios, Gestão do conhecimento**

**Ambiente interno** *s.m.*

Internal environment [ing.]

Fatores internos de uma empresa que influenciam em sua própria organização e administração, perpassando todas as áreas de negócios e pessoas envolvidas.

*Com relação ao <ambiente interno>, pode-se citar que, apesar de não monitoradas, há uma preocupação dos proprietários com os aspectos internos da empresa, como variáveis relativas à formação e capacitação dos funcionários, conforme pode ser observado pelo comentário do entrevistado 1 (E1): "Hoje em dia temos que estar atentos às necessidades dos funcionários, no que diz respeito à sua formação profissional e técnica, senão os perdemos". (RAI-a2012-v9-n01-p25)*

Cf.: **Área de negócios, Ambiente externo**

**Ambiente virtual** *s.m.*

Virtual environment [ing.]

Serviço da *web 2.0* de interação virtual em sites específicos.

**Inf. encicl.:** utilizado em qualquer operação eletrônica que necessite da colaboração entre usuários, como comércio eletrônico ou plataformas de ensino à distância.

*O <ambiente virtual> também proporciona, no espaço comunidade, oportunidades de troca e de aprendizado entre os participantes, colocando-os em contato, em qualquer dia e horário, possibilitando debates e aprofundamentos de temas de interesse e permitindo a realização de trabalhos coletivos. (REAd-a2010-v16-n03-p698)*

Cf.: **Web 2.0**

**Analista de sistemas s.m.**

System analyst [ing.]

*Profissional de TI que atua como um intermediário entre os programadores e os usuários finais, garantindo as melhores soluções para o uso dos sistemas de informação em uma organização.*

*Os principais discursos dos operadores são de <analistas de sistemas> que prestam consultoria a outras empresas. Esses profissionais são responsáveis por prospectar negócios, desenvolvendo programas que atendam as necessidades do cliente e garantam o bom funcionamento dos sistemas de informação da organização contratante. (CE-a2013-v11-n01-p89)*

**Cf.: Sistema de informação, Profissional de TI, Usuário final**

**Aplicação de TI s.f.**

IT Application [ing.]

Implantação de um *sistema de informação* em uma empresa.

*Ficou claro para a ANI a necessidade de uma <aplicação de TI> que realizasse a programação e fornecesse suporte às decisões de capacidade e comerciais. (GPr-a2002-v9-n03-p384)*

**Var.: Aplicação de tecnologia da informação**

**Cf.: Alinhamento estratégico de TI, Serviço de TI, Sistema de informação**

**Aplicativo integrado s.m.**

Enterprise application [ing.]

*Sistema de informação, composto geralmente por softwares, destinado a auxiliar no gerenciamento de unidades de negócio de forma integrada, considerando as atividades de várias áreas de negócio.*

**Inf. encicl.:** os aplicativos integrados mais utilizados por empresas são: *Enterprise Resource Planning, Customer Relationship Management, Sistema de gestão da cadeia de suprimentos e Sistema de gestão do conhecimento.*

*O ERP é um <aplicativo integrado> que, se bem desenvolvido, auxilia as organizações na integração da cadeia de valor e na execução dos seus processos, tais como o planejamento da produção, monitoramento dos processos de materiais, vendas, logística, finanças, contabilidade, recursos humanos e gestão da qualidade. (RESI-a2009-v8-n02-p4)*

**Cf.: Sistema gerencial, Enterprise resource planning, Customer relationship management, Sistema de gestão da cadeia de suprimentos, Sistema de gestão do conhecimento, Unidade de negócio, Software**

**Aprendizagem organizacional s.m.**

Organizational learning [ing.]

Processo de desenvolvimento do *conhecimento organizacional* a partir da ação coletiva de seus integrantes.

*O processo de <aprendizagem organizacional> pode ser visto como uma continuação do processo de aprendizagem individual, uma vez que é o resultado dos conhecimentos dos membros da organização. (RAIMED-a2011-v1-n01-p35)*

**Var.: Aprendizado organizacional**

**Cf.: Conhecimento organizacional, Gestão do conhecimento**

**Área de negócio** *s.f.*

Business unit [ing.]

Setor de uma organização destinado a uma tarefa específica.

**Inf. encicl.:** são exemplos de áreas de negócio: *finanças, marketing, recursos humanos* e outros âmbitos mais amplos, como o setor de atuação de uma organização.

*[...] na década de 90, o ERP migrou a ênfase da gestão de manufatura para a gestão do empreendimento como um todo, integrando as outras <áreas de negócio> como finanças, administração e recursos humanos. (RESI-a2009-v8-n02-p3)*

Sin.: **Área funcional, Unidade de negócio**Cf.: **Marketing, Finanças, Recursos humanos****Área funcional** *s.f.*Ver **Área de negócio****Arranjo produtivo local (APL)** *s.m.*

Cluster [ing.]

*Rede interorganizacional* em que duas ou mais empresas, de um mesmo setor e região, estabelecem vínculos por meio de elementos comuns de produção, interação, cooperação e aprendizagem, beneficiando-se de sua proximidade geográfica.

*[...] um <Arranjo Produtivo Local> insere-se como um componente dos sistemas locais, nacionais e internacionais de inovação, um conceito mais amplo que permite compreender e orientar processos de criação, uso e difusão do conhecimento. (GPI-a2011-v12-n02-p219)*

Cf.: **Rede interorganizacional****Atividade de TI** *s.f.*Ver **Serviço de TI****Atividade operacional** *s.f.*

Operating activity [ing.]

Atividade empresarial relacionada a receitas e gastos decorrentes da industrialização, comercialização ou prestação de serviços.

*Nossas observações mostram que [...] os analistas do RH são liberados de <atividades operacionais> para se concentrarem em tarefas mais analíticas, contribuindo para a formulação e implementação da estratégia da organização por meio da definição de novas competências, seleção e desenvolvimento de novos talentos, identificação das lideranças, elaboração de planos diferenciados de remuneração e desenvolvimento de carreiras etc. (RAC-a2005-v9-n01-p142)*

Cf.: **Fluxo de caixa****Ativo intangível** *s.m.*

Intangible asset [ing.]

Bem de uma organização que lhe confere valor mas não possui estrutura física.

*[...] o conhecimento, no contexto econômico, pode ser considerado como um <ativo intangível> de grande valor para as organizações contemporâneas, apesar de não ser possível mensurá-lo com exatidão. (RAI-a2012-v9-n04-p157)*

Cf.: **Valor agregado**

**Avaliação de desempenho** *s.f.*

Performance analysis [ing.]

Atividade gerencial que analisa o desempenho de um indivíduo ou processo empresarial segundo o esperado pela organização.

*Os participantes foram todos indicados por seus superiores e possuíam, ao menos, seis meses na organização, boa <avaliação de desempenho> e efetiva gestão de equipe. (REAd-a2010-v16-n03-p6896)*

Cf.: **Funcionário****Balanced scorecard (BSC)** *s.m.*

Método de avaliação do desempenho de uma empresa de acordo com sua estratégia organizacional, baseados nos requisitos financeiro, de clientes, processos internos do negócio e aprendizado e crescimento.

**Inf. encicl.:** idealizado pelos pesquisadores Robert Kaplan e David Norton (Harvard Business School), este método permite às organizações visualizar os processos de negócio e resultados externos para assim melhorar sua performance estratégica.

*Embora o <Balanced Scorecard> [...] não seja um método especialmente focado para o planejamento de TI, tem implicações diretas na definição de sistemas de informação com potencial de impacto estratégico. (GPr-a2001-v8-n02-p171)*

Cf.: **Processo de negócio, Avaliação de desempenho**

Quadro-exemplo de um Balanced Scorecard.

Fonte: <http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/8d/BSC.png>. Acesso em 18 mar. 2013, 09:58

**Banco de dados** *s.m.*

Database [ing.]

Conjunto de *informações* referentes a uma empresa ou pertinentes à organização, destinado a atender a muitas aplicações empresariais.



**Inf. Encicl.:** a lista telefônica é um exemplo bastante comum de um banco de dados, contendo o nome, sobrenome, endereço e telefone dos cidadãos de uma cidade. Atualmente, os bancos de dados são digitais.

*O sistema deve, também, ter um <banco de dados> abrangente, que armazene todas as informações coletadas, novas e antigas, possibilitando a emissão de relatórios sobre a situação atual da saúde e comparativos com situações passadas. (F-a2008-v7-n04-p102)*

Sin.: **Base de dados**

Cf.: **Informação, Gestão de dados e informações, Business intelligence**

**Base de dados** *s.f.*

Ver **Banco de dados**

**Benchmarking** *s.m.*

Processo de identificação das melhores práticas de uma empresa similar a fim de melhorar os processos de negócio de uma organização.

**Inf. encicl.:** trata-se de um método de avaliação contínuo, com o qual observa-se o ótimo desempenho de uma organização em um setor específico a fim de adaptá-lo às necessidades de uma empresa que realiza procedimentos semelhantes, porém com resultados inferiores.

*Trabalhos que retratem o uso da TI em empresas de manufatura, especialmente de pequeno e médio porte, são assim de grande valia pois seus resultados e conclusões podem ser utilizados como <benchmarking> para os processos de informatização e referência para a tomada de decisões sobre o uso adequado da TI de gestão e de produção nessas empresas. (RESI-a2009-v8-n01-p3)*

Cf.: **Melhores práticas, Processo de negócio**

**BI** *s.m.*

Ver **Business intelligence**

**Big-bang** *s.m.*

Método de implementação de um *enterprise resource planning* no qual todos os seus recursos são implantados ao mesmo tempo em toda a empresa e suas unidades.

*Em princípio as organizações menores e menos complexas correm menores riscos ao optar por uma implementação em <big-bang> e podem obter as vantagens associadas a essa estratégia. (RAC-a2003-v7-n04-p17-18)*

Cf.: **Enterprise resource planning**

**Blog** *s.m.*

Serviço da *web 2.0* de postagem (individual ou colaborativa) de textos diversos, além de compartilhamento de fotos, vídeos e links relacionados a uma temática específica.

*Naquele mundo, o consumidor insatisfeito só tinha um caminho para "contestar" o discurso da empresa: contar com amigos na imprensa. Hoje, ele monta um <blog>, coloca um videoclipe no YouTube, tira fotos (às vezes com um telefone celular) e posta no Flickr, e por aí vai. (RAEE-a2010-v7-n06-p43)*

Cf.: **Web 2.0, Rede social**

**Bluetooth** *s.m.*

Padrão global de rede sem fio utilizado em redes pessoais na conexão de dispositivos próximos.

**Inf. encicl.:** utilizado geralmente na conexão de dispositivos periféricos como mouse, teclado e impressoras, esta rede pode alcançar objetos em um raio de até 100 metros e sua velocidade de transmissão varia entre 1 Mbps a 24 Mbps.

*Inicialmente a empresa previa oferecer seus serviços via <Bluetooth>; ao longo da pesquisa, foi percebido que o avanço da tecnologia Wi-Fi está latente e que a riqueza na troca de informações que essa tecnologia proporciona pode ser decisiva na implantação dos serviços. (PGC-a2012-v2-n01-p191)*

Cf.: **Personal area network**

**BPM** *s.m.*

Ver **Business process management**

**BSC** *s.m.*

Ver **Balanced scorecard**

**Bug** *s.m.*

Falha apresentada na execução de um *software*, proveniente de um erro em seu desenvolvimento.

*Durante o processo de teste, foi encontrado um <bug> de gravidade alta. (OS-a2009-v16-n50-p490)*

Cf.: **Software**

**Business intelligence (BI)** *s.m.*

Inteligência empresarial [port.]

Conjunto de ferramentas para análise, organização, coleta e acesso a *bancos de dados*.

*O <Business Intelligence> (BI) vem sendo apontado como uma das possíveis soluções para otimizar o processo de tomada de decisões em ambientes dinâmicos e com grandes volumes de informações [...]. (RESI-a2009-v8-n02-p2)*

Cf.: **Banco de dados, Gestão de dados e informações**

**Business process management (BPM)** *s.f.*

Gestão de processos de negócios [port.]

Conjunto de ferramentas e metodologias para a identificação, análise, planejamento, implantação e avaliação dos *processos de negócio* de uma empresa.

*Pode-se dizer que o <BPM> é uma metodologia e um conjunto de práticas de gestão baseado na gestão e inteligência de processos. (RAP-a2010-v44-n02-p464)*

Cf.: **Processo de negócio**

**Business process redesign** *s.m.*

Ver **Business process reengineering**

**Business process reengineering (BPR)** *s.f.*

Reengenharia de processos de negócios [port.]

Método de análise e reformulação de todos os *processos de negócios* de uma empresa, a fim de repensar toda a maneira com que uma empresa se organiza.

*Os atuais projetos voltados à melhoria do desempenho organizacional não apresentam escopos tão abrangentes quanto às iniciativas de <BPR>; pelo contrário, são especializados e direcionados para um ou mais processos de negócios que apresentam alta afinidade. (RCA-a2006-v8-n15-p2)*

**Sin.: Business process redesign**

**Cf.: Processo de negócio, Business process management**

### **Cadeia de suprimentos s.f.**

Supply chain [ing.]

Conjunto de processos, envolvendo várias empresas, de toda a produção de um determinado produto ou serviço.

**Inf. encl.:** envolve as atividades de compra, armazenamento, transformação, embalagem, transporte, movimentação interna, distribuição e suporte, visando a redução de custos e ciclos de produção.

*Na medida em que a <cadeia de suprimentos> integrada materializa-se por meio da horizontalização dos processos de negócios que conectam as diferentes empresas independentes, requer-se uma infra-estrutura tecnológica que traga flexibilidade, tempestividade e coordenação à rede. (F-a2006-v5-n03-p67)*

**Cf.: Processo de negócio, Supply Chain Management**

### **Cadeia de valor s.f.**

Value chain [ing.]

Conjunto de atividades empresariais interconectadas que agregam valor a um produto, abrangendo desde as relações com os fornecedores e ciclos de produção e de venda até a fase da distribuição final.

*A <cadeia de valor> compõe-se de uma série de atividades independentes conectadas pelas ligações, que haverá sempre que uma atividade afetar o custo ou a eficiência de outras atividades. Cada atividade, para ser realizada, tem um componente físico e outro de processamento de informações. (GPr-a2002-v9-n03-p379)*

**Cf.: Fornecedor, Valor agregado, Processo de negócio**

### **Cadeia produtiva s.f.**

Production chain [ing.]

Conjunto dos *processos de negócios*, de uma única organização, relacionados à produção, distribuição e venda de um produto ou serviço.

*A atuação da empresa se dá nos diferentes elos da <cadeia produtiva> da maçã, ou seja, desde a produção das mudas, passando pela produção de maçãs, armazenamento das frutas em câmaras frigoríficas, classificação, embalagem até a distribuição no atacado. (RAIMED-a2011-v1-n01-p110)*

**Cf.: Processo de negócio, Produto, Serviço**

### **Call center s.m.**

Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) [port.]

Serviço de comunicação telefônica voltado ao atendimento de *clientes e fornecedores*.

*A sugestão de implantação de um <Call Center> vem de encontro a necessidade constante de buscar e manter os clientes, através de uma oferta diferenciada de produtos e serviços de qualidade. (RESI-a2006-v5-n03-p8)*

**Cf.: Cliente, Fornecedor, Marketing, Marketing de relacionamento**

**Campus area network (CAN) s.f.**

Rede sem fio utilizada na comunicação entre dispositivos de vários edifícios de uma empresa ou em ambientes extensos de até 1 quilômetro.

*As LANs interconectadas dentro de vários edifícios ou em determinada área geográfica, como um campus universitário ou uma base militar, criam uma rede de campus (<campus-area network> - CAN). (LL-a2010-p175)*

Cf.: **Local area network, Wi-Fi**

**CAN s.f.**

Ver **Campus area network**

**Canal de distribuição s.m.**

Distribution channel [ing.]

Cada um dos caminhos percorridos por *produtos* ou *serviços* para chegar ao *consumidor*.

*Os <canais de distribuição> são intermediadores entre o fabricante e o consumidor final [...]. Esses canais têm a função de escoar a produção de bens em geral: de consumo, industriais ou mesmo serviços. Alguns tipos de negócio possuem estruturas amplas demais para que a empresa possa atender todos os seus clientes ou consumidores; então, as empresas utilizam-se desses canais para atender de maneira suficiente aos mercados-alvo. (RAM-a2007-v8-n01-p111)*

Cf.: **Produto, Serviço, Consumidor, Marketing**

**Capital humano s.m.**

Human capital [ing.]

Conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências desenvolvidas pelos indivíduos de uma organização.

*Contribuindo com o estudo, o exemplo da Hércules Logística corrobora com a ideia de fortalecer as competências da organização através da valorização do <capital humano> pela via da capacitação e compartilhamento do conhecimento. (RECADM-a2006-v5-n01-p13)*

Cf.: **Capital intelectual, Funcionário**

**Capital intelectual s.m.**

Intellectual capital [ing.]

Conjunto de todos os conhecimentos que agregam valor às empresas.

**Inf. encicl.:** engloba os conhecimentos desenvolvidos pelo capital humano de uma organização e também aqueles associados à estrutura de uma organização e sua relação com o mercado.

*Decidiu-se estudar os processos em empresas estabelecidas no âmbito do setor de serviços porque este agrega atividades e operações que são, necessariamente, dependentes do <capital intelectual> existente na empresa. (FACEF-a2004-v7-n02-p107)*

Cf.: **Conhecimento, Ativo inatingível, Capital humano, Valor agregado**

**Cavalo de Troia s.m.**

Trojan [ing.]

*Malware* disfarçado de software legítimo, que não se propaga por conta própria, destinado a abrir portas de acesso de um dispositivo e permitir sua invasão.

**Inf. encicl.:** o termo é uma alusão à fábula grega na qual um cavalo de madeira gigante foi presenteado à cidade de Tróia pelos gregos, os quais atacaram a cidade com os soldados escondidos dentro da estrutura do animal.

*O <cavalo de Troia> em si não é um vírus, porque não se replica, mas é muitas vezes uma porta para que vírus ou outros códigos mal-intencionados entrem no sistema do computador. (LL-2010-p219)*

Cf.: **Malware**

**Celular** *s.m.*

Mobile phone [ing.]

Dispositivo móvel de telefonia sem fio.

*A pesquisa aponta que o <celular> é o dispositivo móvel que faz parte do trabalho de 100% dos profissionais entrevistados, sendo que a metade da amostra possui mais de um aparelho celular. (RESI-a2010-v9-n02-p12)*

Var.: **Telefone celular**

Cf.: **Dispositivo móvel, Smartphone**

**Chat** *s.m.*

Bate-papo [port.]

Serviço de internet de comunicação instantânea entre duas ou mais pessoas por voz, vídeo ou conversa escrita.

*<Chat> - suporta a comunicação das pessoas, através de mensagens eletrônicas em tempo real, utilizando a Internet. (RAEE-a2004-v3-n01-p6)*

Cf.: **Mensagem instantânea**

**Chief Knowledge Officer (CKO)** *s.m.*

Diretor do conhecimento [port.]

*Profissional de TI responsável pela gestão do conhecimento de uma organização.*

*O <CKO> ajuda a planejar programas e sistemas para encontrar novas fontes de conhecimento ou para fazer melhor uso do conhecimento existente nos processos organizacionais e gerenciais. (LL-a2010-p62)*

Cf.: **Profissional de TI, Gestão do conhecimento**

**Chief Privacy Officer (CPO)** *s.m.*

Diretor de segurança [port.]

*Profissional de TI responsável pela segurança dos dados de uma organização.*

*O <CPO> é responsável por garantir que a empresa cumpra as leis de privacidade de dados existentes. (LL-a2010-p62)*

Cf.: **Profissional de TI, Dado, Segurança de informação**

**Cibervandalismo** *s.m.*

Cybervandalism [ing.]

Prática, realizada por *hackers* ou *crackers*, de acesso não permitido a uma página da internet, a fim de substituir seu conteúdo.

*As atividades dos hackers deixaram de ser meras invasões de sistemas e se expandiram, a ponto de incluir roubo de mercadorias e informações, danos em sistemas e <cibervandalismo>. (LL-a2010-p221)*

Cf.: **Internet, Hacker, Cracker**

**Ciclo de vida** *s.m.*

Life cycle [ing.]

Conjunto de todas as etapas de implantação de um *sistema de informação* em uma empresa.

*O <ciclo de vida> de um ERP contempla três grandes etapas: decisão e seleção, implementação e utilização, sendo que cada uma delas pode ser composta por fases.* (RESI-a2010-v9-n01-p4)

Cf.: **Aplicação de TI, Sistema de informação**

**Cliente** *s.m.*

Client [ing.]

Indivíduo que adquire produtos ou serviços de uma empresa, gerando um vínculo comercial a longo prazo.

*A qualidade dos produtos e serviços precisa ser percebida pelos <clientes>. Isso indica que a empresa necessita investir na qualificação dos processos internos e implantar uma consciência de que cada funcionário, independente da função, é responsável pelo produto final e pela satisfação dos clientes.* (A-a2008-v19-n01-p117)

Cf.: **Produto, Serviço, Stakeholder**

**Comércio eletrônico** *s.m.*

E-commerce [ing.]

Serviço de internet de compra e venda de mercadorias e serviços.

*[...] o <comércio eletrônico> é uma prática que ganha espaço na internet, tanto que há estimativas de que no futuro imediato, em grande parte das transações comerciais, principalmente em áreas selecionadas, o processo de compra e venda deva se realizar pela Web, usando os portais especializados.* (CE-a2004-v2-n02-p4)

Cf.: **E-procurement, Governo eletrônico**

**Compartilhamento de informação** *s.m.*

Information sharing [ing.]

Ato de utilizar a *tecnologia da informação* para compartilhar *informações* empresariais com outras empresas, funcionários, clientes, usuários ou fornecedores.

*Os custos e benefícios do <compartilhamento de informação> surgem na literatura como motivadores da intensificação desse compartilhamento. Diante de serviços terceirizados de TI, por exemplo, o compartilhamento de informação tende à redução de conflitos de interesses entre o fornecedor e o cliente.* (SG-a2011-v6-n03-p298)

Var.: **Compartilhamento da informação**

Cf.: **Tecnologia da informação, Informação**

**Compartilhamento do conhecimento** *s.m.*

Knowledge sharing [ing.]

Ato de distribuir *conhecimento* entre dois indivíduos ou organizações.

*O <compartilhamento do conhecimento> pode ocorrer tanto entre os indivíduos que integram a organização quanto entre estes e os indivíduos externos que participam temporariamente do processo, como os fornecedores e consultores do sistema.* (F-a2004-v7-n02-p22)

Var.: **Compartilhamento de conhecimento**  
 Cf.: **Conhecimento**

**Competência organizacional** *s.f.*

Organizational capability [ing.]

Capacidade estratégica e gerencial de uma organização para atingir seus objetivos. *De acordo com a análise das respostas obtidas relacionadas ao instrumento de pesquisa, pode-se concluir que a constituição de equipes de pessoas capacitadas e treinadas para utilizar o sistema ERP é uma <competência organizacional> essencial para as empresas usuárias desses aplicativos (RAI-a2011-v8-n02-p181)*

Cf.: **Gestão do conhecimento**

**Comportamento do consumidor** *s.m.*

Consumer behaviour [ing.]

Questões psicológicas relacionadas à seleção, compra e uso de determinado *produto* ou *serviço* para satisfazer uma necessidade ou desejo de um *consumidor*. *A Internet como ferramenta tecnológica cria um espaço universal para o compartilhamento de informações, servindo como alternativa comercial (empresas virtuais), mudando todo o sistema de comunicação, o <comportamento do consumidor> e eliminando os limites territoriais entre nações. (RECADM-a2003-v2-n02-p1-2)*

Cf.: **Consumidor, Produto, Serviço**

**Comportamento estratégico** *s.m.*

Strategic behavior [ing.]

Conduta de gerenciamento empresarial a partir do *ambiente competitivo* existente em um determinado ramo de negócio.

*Mason (1939) propõe que o comportamento da firma não é determinado pelas variáveis ambientais, mas sim por um <comportamento estratégico>, estabelecendo uma relação causal em que a estrutura do mercado abriria um leque de possibilidades estratégicas, moldando as condutas da empresa e as condutas, por sua vez, têm reflexo no desempenho. (OC-a2011-v7-n14-p34)*

Cf.: **Ambiente competitivo, Conhecimento, Ação estratégica**

**Computação em nuvem** *s.f.*

Cloud computing [ing.]

Modelo de computação que utiliza a internet para realizar o processamento e armazenamento de dados de um computador.

*A <computação em nuvem>, uma forma peculiar de armazenamento e disponibilização de informações, tem despertado muito interesse pelo seu potencial de alterar significativamente os investimentos em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI). (RAC-a2012-v16-n05-p647)*

Var.: **Computação na nuvem**

Cf.: **Internet, Tecnologia de redes**

**Computador** *s.m.*

1) Computer [ing.]

Dispositivo composto por hardware e software capaz de efetuar tarefas por meio da entrada, processamento e saída de dados.

*As relações homem-<computador> - cada vez mais corriqueiras, presentes e identificadas direta ou indiretamente na maioria das tarefas/atividades humanas - criaram novas demandas e novos padrões de uso e necessidades dos sistemas de informação. (CE-a2004-v2-n02-p2)*

**Sin.: Sistema computacional**

**Cf.: Hardware, Software, Infraestrutura de TI**

**2) Personal computer (PC) [ing.]**

Computador de mesa utilizado em escritórios e residências.

*Com efeito, o computador, e o <computador> pessoal, particularmente, e com ele, a construção do ciberespaço-tempo e mais ainda do sistema de intercomunicação - as redes ou teias - provocaram a grande ruptura epistemológica representativa do modelo de racionalidade dominante até os anos 70 do século XX. (CE-a2006-v4-n02-p6)*

**Var.: Computador pessoal**

**Cf.: Hardware, Software**

### **Comunicação organizacional s.f.**

Organizational communication [ing.]

Processo de *compartilhamento de informações* dentro de uma empresa.

*A web rádio, principalmente por sua relação custo-benefício, se tornou objeto de investimentos empresariais para a <comunicação organizacional>. (FACEF-a2011-v14-n03-p352)*

**Cf.: Compartilhamento de informação**

### **Comunidade de prática (CoP) s.f.**

Community of Practice (CoP)

Estrutura empresarial organizada por grupos de pessoas que possuem interesses em comum e compartilham informações, experiências e conhecimentos na solução de problemas de uma organização.

**Inf. encicl.:** as comunidades de prática constituem-se a partir de três elementos: domínio (o conhecimento compartilhado pelo grupo), comunidade (o grupo de pessoas) e prática (a gestão do conhecimento compartilhado).

*A noção de <CoP> sugere limites de fronteiras de comunidade organizacional que não correspondem com os limites funcionais típicos. Ao contrário, inclui na prática redes baseadas em pessoas. (OS-a2009-v16-n50-p483)*

**Cf.: Gestão do conhecimento, Compartilhamento do conhecimento**

### **Comunidade virtual s.f.**

Virtual community [ing.]

Serviço da *Web 2.0* de comunicação interativa, organizada em torno de um interesse ou finalidade compartilhados.

*Rheingold (1993) foi quem primeiramente cunhou a expressão <comunidade virtual>, definindo-a como uma agregação social em que ocorrem discussões públicas (com certa duração), com sentimentos humanos suficientes, para formar teias (webs) de relacionamentos pessoais no cyber-espaço. (RAEE-a2008-v7-n02-p6)*

**Cf.: Web 2.0**



**Conhecimento s.m.**

Knowledge [ing.]

Resultado da assimilação da *informação* por um ser humano, permitindo a *tomada de decisões* empresariais.

*A crença de que <conhecimento> é fonte de poder e por isso não deve ser compartilhado é reforçada pelas estruturas organizacionais funcionais, departamentais, que promovem comportamentos focalizados nas funções, levando os indivíduos a maximizarem as atividades e os resultados de "seus" departamentos ou divisões em detrimento da organização. (FACEF-a2004-v7-n02-p23)*

Cf.: **Informação, Tomada de decisão, Dado**

**Conhecimento explícito s.m.**

Explicit knowledge [ing.]

*Conhecimento* disponibilizado por algum recurso textual, podendo ser assim ensinado a uma pessoa.

*O <conhecimento explícito> é aquele que pode ser articulado em linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, especificações, manuais e expressões matemáticas e transmitido de forma mais rápida e com maior facilidade. (E-a2007-v26-n01-p31)*

Cf.: **Conhecimento, Conhecimento tácito, Conversão do conhecimento, Conhecimento técnico**

**Conhecimento organizacional s.m.**

Organizational knowledge [ing.]

*Conhecimento* compartilhado entre os membros de uma organização sobre as práticas e atividades desenvolvidas na empresa.

*A memória organizacional, segundo Hatami, Galliers, Huang (2003), é um instrumento de retenção do <conhecimento organizacional> que possibilita armazenar o conhecimento tácito explicitado das mentes humanas, bem como também contribuir para o aprendizado por meio de experiências passadas e sustenta os processos decisórios. (PGC-a2012-v2-n02-p101)*

Cf.: **Conhecimento**

**Conhecimento tácito s.m.**

Tacit knowledge [ing.]

*Conhecimento* subjetivo e não mensurável, adquirido por uma pessoa ao longo da vida por meio de suas experiências.

*O <conhecimento tácito> ainda não aparenta ser tão creditado pelas organizações, quanto o explícito. Parece haver dificuldade para geri-lo no âmbito da socialização entre as pessoas. Organizações que valorizam seus empregados pelo que eles sabem, recompensando-os por compartilhar seus conhecimentos, criam um clima mais favorável à GC e conseguem melhor desempenho. (CI-a2007-v36-n01-p133)*

Cf.: **Conhecimento, Conhecimento explícito, Conversão do conhecimento, Conhecimento técnico**

**Conhecimento técnico s.m.**

Know-how [ing.]

Conhecimento necessário à realização de uma tarefa organizacional específica.

*A terceirização das atividades na área de TI tem apresentado significativo aumento nos últimos anos e muitas empresas têm procurado alternativas no mercado para algumas, ou mesmo para a totalidade, de suas atividades nesta área. Não é uma terceirização de atividades que pode ser considerada fácil ou simples, pois, além de a TI demandar <conhecimento técnico> específico, em certas ocasiões essa tecnologia pode se tornar um componente estratégico de algumas empresas. (RAM-a2005-v6-n02-p178)*

Cf.: **Conhecimento, Conhecimento tácito, Conhecimento explícito**

### **Consumidor s.m.**

Consumer [ing.]

Indivíduo que adquire *produtos* ou *serviços* de uma empresa, restringindo o atendimento de suas necessidades ao momento da compra.

*[...] se o <consumidor> deseja presentear um amigo que gosta de escutar música em um CD-Player portátil, o agente pode sugerir um MP3-Player portátil, como alternativa àquele produto. (RAEE-a2005-v4-n01-p5)*

Cf.: **Produto, Serviço, Comportamento do consumidor**

### **Contabilidade s.f.**

Accounting [ing.]

Área de *negócio* voltada ao controle do movimento financeiro, sobretudo referente à apuração de impostos e de taxas.

*[...] a <contabilidade> aliada aos sistemas de informações, preferencialmente computadorizados, auxiliarão de maneira eficaz o controle patrimonial de bens permanentes em toda sua movimentação, tais como: aquisições, alienações, vendas, transferências, manutenção etc. (E-a2006-v25-n01-p63)*

Cf.: **Área de negócio, Finanças**

### **Contabilidade gerencial s.f.**

Management accounting [ing.]

Atividade, desenvolvida pelo setor de *contabilidade*, de gerenciamento de informações financeiras de uma organização a fim de contribuir para seu desenvolvimento.

*Horngren, Foster e Datar, citados por Frezatti e colaboradores (2007), escrevem sobre a <contabilidade gerencial> e destacam que contabilidade gerencial torna mais fácil o planejamento e controle com informações sobre: (1) representação financeira de planos: orçamento; (2) registro e classificação contábil das transações: sistema contábil; e (3) comparação entre o que foi orçado e o real: relatórios de desempenho. Esses autores concordam que um sistema de controle gerencial só será efetivo se for consistente com as metas e as estratégias da organização. (RAP-a2011-v45-n05-p1589-1602)*

Cf.: **Contabilidade**

### **Controle de estoque s.m.**

Stock control [ing.]

Atividade, desenvolvida pelo setor de produção, de gerenciamento da quantidade de *produtos* ou materiais de acordo com suas demandas.

*O <controle de estoque> proposto à empresa será uma excelente oportunidade para gerenciar as compras e os estoques de maneira mais eficiente, pois oferecerá suporte ao processo de tomada de decisão no setor de compras da*

*empresa, evitando o desperdício de recursos com a aquisição em excesso de itens que não apresentam um giro de estoque significativo, ou o descuido de não comprar determinado item que tenha um bom giro. (RECADM,a 2012 vol. 11, n. 01, p. 45)*

Cf.: **Produto, Just-In-Time**

**Controle gerencial** *s.m.*

Management control [ing.]

Atividade gerencial de averiguação dos recursos necessários à uma organização segundo seus objetivos empresariais.

*[...] o controle operacional está relacionado com atividades específicas, em contraste com o <controle gerencial> que se relaciona a tipos mais amplos de atividades. (FACEF-a2009-v12-n01-p37)*

Cf.: **Executive information system**

**Convergência tecnológica** *s.f.*

Technological convergence [ing.]

Processo de agrupamento de funções e aplicações em um único dispositivo ou tecnologia.

*Nenhum outro produto exemplifica tão bem o conceito de <convergência tecnológica> quanto o telefone celular. Os novos modelos são ainda mais versáteis: captam imagens de qualidade, sintonizam rádios e televisão e até substituem dinheiro, cartões de crédito e chaves. (RESI-a2009-v8-n01-p5)*

**Conversão do conhecimento** *s.f.*

Knowledge conversion [ing.]

Transformação do *conhecimento tácito* para o *conhecimento explícito*.

*A tecnologia da informação (TI) é considerada um dos elementos-chave na GC, pois sustenta o conjunto de processos na transformação de conhecimento tácito em explícito e na criação de novo conhecimento. Dentre as tecnologias da informação que podem dar suporte à <conversão do conhecimento>, muitas organizações utilizam a intranet. (REAd-a2011-v17-n03-p778)*

Cf.: **Conhecimento tácito, Conhecimento explícito, Conhecimento**

**CoP** *s.f.*

Ver **Comunidade de prática**

**Cracker** *s.m.*

Indivíduo que acessa uma rede de maneira ilegal e com intenções criminosas.

**Inf. encicl.:** diferente de um hacker, que somente acessa um sistema sem permissão, este indivíduo pratica atos como roubo de mercadorias e cibervandalismo.

*Hackers e <crackers> obtêm acesso não autorizado após encontrar fragilidades nas proteções de segurança empregadas pelos sites e sistemas de computador, muitas vezes tirando proveito das várias características da Internet que a tornam um sistema aberto e fácil de usar. (LL-a2010-p214)*

Cf.: **Cibervandalismo, Hacker**

**CRM** *s.m.*

Ver **Customer relationship management**

**Custo de transação** *s.m.*

Transaction cost [ing.]

Despesas relacionadas à necessidade de terceirizar ou adquirir equipamentos, insumos, *produtos* ou *serviços*, envolvendo os custos de negociar, redigir e garantir o cumprimento de um contrato (formal ou informal).

**Inf. encicl.:** considera o oportunismo existente nas relações com agentes externos, em que o estabelecimento de relações contratuais busca impedir tal prática.

*Assim, os <custos de transação> são associados ao estabelecimento de contratos explícitos ou implícitos que organizam uma determinada transação e referem-se "ao dispêndio de recursos econômicos para planejar, adaptar e monitorar as interações entre os agentes, garantindo que o cumprimento dos termos contratuais se faça de maneira satisfatória para as partes envolvidas e compatível com sua funcionalidade econômica". (OC-a2010-v6-n12-p38)*

Cf.: **Produto, Serviço**

**Custo de troca** *s.m.*

Switching cost [ing.]

Valor a ser gasto por uma organização na troca de um *fornecedor*.

*Pode ser preciso comprar, aperfeiçoar, adaptar, desenvolver ou trocar a solução existente e em uso pela organização por algo novo. No caso de considerar a substituição da solução atual, a organização tem de levar em conta os eventuais <custos de troca> que, se forem elevados, desestimulam a decisão pela mudança. (OC-a2011-v7-n13-p159)*

Cf.: **Fornecedor, Lock-in**

**Custo operacional** *s.m.*

Operating cost [ing.]

Despesas relacionadas à manutenção da *infraestrutura de TI* utilizada no desenvolvimento de um produto ou serviço.

*[...] os bancos e as companhias de seguro geram produtos que são, na verdade, pura informação, tais como contas, contratos e renovações. Em geral esses produtos incorporam grande diversidade e precisam ser armazenados, impressos e distribuídos aos clientes de forma personalizada e flexível. Nesse caso a TI tem um papel importante de redução de <custos operacionais>. (FACEF-a2009-v12-n01-p49)*

Cf.: **Infraestrutura de TI, Tecnologia da informação**

**Custo-benefício** *s.m.*

Cost-benefit ratio [ing.]

Comparação entre o gasto inicial e o retorno final de um investimento a fim de se verificar sua vantagem econômica.

*Conhecidas as forças concorrentes afetando a empresa mediante utilização das Tecnologias da Informação e da Internet, é o momento de realizar detalhada análise <custo-benefício>, que mostre a viabilidade do investimento em tais tecnologias. (RAEE-a2012-v1-n01-p6)*

Var.: **Relação custo-benefício**

Cf.: **Produto**

**Customer relationship management (CRM) s.m.**

Gestão do relacionamento com o cliente [port.]

Aplicativo integrado que auxilia a empresa em suas relações com o cliente.

**Inf. encicl.:** esse sistema fornece informações para coordenar todos os processos de negócios que lidam com o cliente, em termos de vendas, marketing e serviços.

*O <CRM> unifica o potencial das estratégias de marketing de relacionamento e de TI com o objetivo de criar relacionamentos lucrativos de longo prazo, por meio do melhor conhecimento do cliente, que é registrado internamente na empresa em sistemas de grandes bancos de dados. (RAM-a2012-v13-n04-p175)*

Cf.: **Aplicativo integrado, Cliente**

**Customização em massa s.f.**

Mass customization [ing.]

*Estratégia competitiva* de fabricar rapidamente uma diversidade de produtos customizados, em grande escala e a custos comparáveis à produção em massa.

*[...] um dos aspectos críticos para a eficiente execução da <Customização em Massa> consiste em como utilizar a TI para conectar as diferentes atividades que participam do processo de customização e que compõem a cadeia de valor da empresa. (RAI-a2011-v8-n02-p196)*

Cf.: **Estratégia competitiva, Produto**

**Dado s.m.**

Data [ing.]

Representação de uma *informação* a ser processada por um sistema computacional.

*Muitos autores definem <dado> e informação tomando como base o modelo computacional, em que os dados são a matéria-prima que deve ser devidamente processada para a obtenção de informações. (FACEF-a2009-v12-n01-p34)*

Cf.: **Informação, Conhecimento**

**Data mart s.m.**

Subconjunto de um *data warehouse* que armazena dados de uma área específica de uma empresa.

*O <data mart> é um data warehouse em menor escala utilizado para armazenar dados de um segmento específico do negócio. (GPI-a2006-v8-n02-p23)*

Cf.: **Data warehouse, Banco de dados**

**Data mining (DM) s.m.**

Mineração de dados [port.]

Ferramenta de *Business Intelligence* utilizada na extração e análise de dados organizacionais, visando a descoberta de padrões desconhecidos.

*As técnicas inteligentes de Mineração de dados ("<Data Mining>") são muito úteis para atuar em cima de um banco de dados organizado e pré-processado. Dessa maneira, é possível identificar os conhecimentos relevantes da base de dados textual. (RESI-a2006-v5-n02-p4)*

Cf.: **Business intelligence, OLAP**

**Data warehouse (DW) s.m.**

Armazém de dados [port.]

Conjunto integrado de *bancos de dados* atuais e anteriores de um empresa em seus diversos setores.

*O <data warehouse> reúne todos os registros sobre as ocorrências da organização, com a finalidade de fazer cruzamentos entre eles. Com toda essa integração é possível ao dirigente desenvolver uma visão sistêmica da organização, possibilitando a tomada de decisões com maior segurança. (GPI-a2007-v8-n02-p23)*

Cf.: **Banco de dados, Data mart**

**Decisão estratégica s.f.**

Strategic decision [ing.]

*Tomada de decisão* que visa adequar a prática empresarial aos objetivos de uma organização.

*A opção da terceirização, ou da ampliação dessa prática, deve ser encarada como uma <decisão estratégica> para as organizações. (REAd-a2008-v14-n03-p619)*

Cf.: **Tomada de decisão**

**Departamento de TI s.m.**

IT department [ing.]

Setor organizacional responsável pela manutenção e gerenciamento da tecnologia da informação.

*O <departamento de TI> das organizações deve criar soluções que agreguem valor ao negócio organizacional, uma preocupação que precisa ser constante. (REGE-a2011-v18-n02-p263)*

Cf.: **Tecnologia da informação, Profissional de TI**

**Desempenho econômico s.m.**

Ver **Desempenho financeiro**

**Desempenho empresarial s.m.**

Ver **desempenho organizacional**

**Desempenho financeiro s.m.**

Financial performance [ing.]

Ganhos financeiros obtidos por meio de uma *tomada de decisão* específica, geralmente relacionada a algum tipo de inovação empresarial.

*Kurapatskie e Darnall (2012) afirmam, inclusive, que o <desempenho financeiro> é incrementado tanto com atividades de sustentabilidade de mais alta ordem (novos produtos e processos) quanto de mais baixa ordem (inovações evolutivas), mas apontam que as atividades de mais alta ordem trazem resultados financeiros ainda melhores. (RESI-a2012-v11-n02-p3)*

Sin.: **Desempenho econômico**

Cf.: **Desempenho organizacional, Tomada de decisão**

**Desempenho organizacional s.m.**

Organizational performance [ing.]

Reflexo positivo de uma *tomada de decisão* específica no ambiente empresarial, geralmente relacionada à melhor utilização dos recursos de uma empresa.

*[...] todos afirmaram que a TI contribui para a realização de um planejamento mais eficiente das atividades da escola. Essas informações possibilitam a inferência de que estes gestores dos colégios acreditam que a TI impacte de maneira positiva sobre as atividades a que se propõem, atuando de maneira a auxiliar no desempenho organizacional.* (SG-a2010-v5-n02-p69)

Cf.: **Tomada de decisão**

**Diferencial competitivo s.m.**

Ver **Vantagem competitiva**

**Dispositivo de entrada e saída (E/S) s.m.**

Input/output device [ing.]

*Dispositivo periférico* responsável pela interação entre usuário e máquina.

**Inf. encicl.:** os dispositivos de entrada (como teclado e mouse) recebem os dados informados pelo usuário e os convertem para uma linguagem computacional, enquanto os dispositivos de saída (como monitor e impressora) realizam o processo inverso.

*A interação humana com sistemas de computador acontece geralmente por meio de <dispositivos de entrada e saída>.* (LL-a2010-p109)

Cf.: **Dispositivo periférico, Armazenamento secundário**

**Dispositivo móvel s.m.**

Mobile device [ing.]

Plataformas computacionais de fácil carregamento.

**Inf. encicl.:** os dispositivos móveis mais utilizados atualmente são os *telefones celulares* e os *smartphones*.

*A pesquisa aponta que o celular é o <dispositivo móvel> que faz parte do trabalho de 100% dos profissionais entrevistados, sendo que a metade da amostra possui mais de um aparelho celular.* (RESI-a2010-v9-n02-p12)

Var.: **Tecnologia móvel**

Cf.: **Telefone celular, Smartphone, Hardware**

**Dispositivo periférico s.m.**

Peripheral [ing.]

Equipamento de *hardware* responsável pelo armazenamento, entrada e saída de dados.

**Inf. encicl.:** Composto por *tecnologias de armazenamento secundário* (como discos magnéticos) e *dispositivos de entrada e saída* (como teclado e mouse).

*Os impactos decorrentes da adoção e da difusão das chamadas tecnologias da informação (TI) se fizeram presentes em quase todos os setores da economia e da sociedade, nos últimos 30 anos. O termo costuma designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação e está fundamentado nos seguintes componentes: hardware e seus <dispositivos periféricos>; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; e gestão de dados e informações.* (RAE-a2009-v49-n01-p75)

**Cf.: Tecnologia de armazenamento secundário, Dispositivo de entrada e saída, Hardware**

**Disseminação da informação s.f.**

Information sharing [ing.]

Divulgação de informações empresariais entre setores empresariais, organizações e pessoas.

*Atualmente, a tecnologia cibernética permite uma rápida <disseminação da informação>. Forma-se uma rede documental, acessada via internet, possibilitando que as necessidades mais imediatas dos usuários sejam atendidas. (CE-a2004-v2-n02-p3)*

**Var.: Distribuição da informação**

**Cf.: Informação, Tecnologia da informação**

**Disseminação do conhecimento s.f.**

Knowledge sharing [ing.]

Processo de distribuição de conhecimento para o auxílio na solução de problemas, desenvolvimento de ideias ou implementação de procedimentos em uma organização.

*No discurso do diretor aparece a preocupação com o distanciamento das pessoas por conta da virtualização, causa da redução do número de encontros presenciais - "o ambiente de trabalho vai ficando menor" - e, por conseguinte, da própria estrutura física organizacional. Com o enxugamento do quadro de pessoal, a interação diminui e isso afeta a <disseminação do conhecimento> na empresa. (CE-a2013-v11-n01-p92-93)*

**Cf.: Conhecimento, Disseminação da informação, Gestão do conhecimento**

**Distribuição da informação s.f.**

Ver **Disseminação da informação**

**DW s.m.**

Ver **Data warehouse**

**E-business s.m.**

Negócio eletrônico [port.]

Serviço de internet que possibilita a execução dos principais projetos de negócios de uma empresa, utilizando as tecnologia de rede.

*Nos dias atuais, vive-se uma nova transformação. Com a chegada da Internet, as organizações estão se moldando a mais esta ferramenta. Os benefícios trazidos ainda estão sendo implementados. Novas formas de negócio e prestação de serviços estão sendo inventadas. Já existem os conceitos de <e-business> (negócios pela Internet) e e-commerce (comércio eletrônico), que revolucionam as tradicionais maneiras de interagir com os clientes. (CF-a2009-v12-n26-p7)*

**Cf.: E-commerce**

**Economia de escala s.f.**

Economy of scale [ing.]

Redução dos custos de um *produto* devido ao aumento do volume de sua produção.



**Inf. encicl.:** esta redução pode se dar tanto pela utilização de métodos produtivos mais avançados quanto por ganhos em qualquer etapa da produção e comercialização.

*Quanto a ganhos em <economia de escala> no uso de software, 61,4% dos respondentes concordam que o ERP contribua nesse sentido. (RAC-a2004-v8-n01-p24)*

Cf.: **Produto**

**Eficiência operacional** *s.f.*

Operational efficiency [ing.]

Grau de agilidade e facilidade no gerenciamento de informações empresarias pelo uso de *Sistemas de Informação*.

*No âmbito da <eficiência operacional>, os processos físicos de transformação podem sofrer impactos importantes por conta da utilização da TI. Para Davenport e Short (1990), a TI permite maior flexibilidade nas operação dos processos, controle mais preciso, redução do tempo de fabricação e eliminação do trabalho humano. (FACEF-a2009-v12-n01-p48)*

Cf.: **Sistema de informação**

**EIS** *s.m.*

Ver **Executive information system**

**E-mail** *s.m.*

Correio eletrônico [port.]

Serviço de *internet* de correspondência eletrônica.

**Inf. encicl.:** por meio desse recurso, é possível enviar uma mesma mensagem a vários destinatários ao mesmo tempo, além de anexar documentos e arquivos multimídia.

*O questionário foi disponibilizado na web e, paralelamente, enviado por <e-mail> para uma população total de 302 profissionais atuando nas 50 empresas escolhidas. (GPI-a2009-v10-n02-p150)*

Cf.: **Internet**

**Empregado** *s.m.*

Ver **Funcionário**

**Empresa** *s.f.*

Enterprise [ing.]

Organização de pessoas destinadas a produzir produtos ou prestar serviços que resultem em lucro.

*A <Empresa> atua na área de desenvolvimento de software, é uma empresa de grande porte, presente nos principais estados brasileiros e em vários países americanos. (A-a2008-v19-n01-p108-109)*

Sin.: **Organização**

Cf.: **Agente econômico, Sistemas de informação gerenciais**

**Empresa de base tecnológica (EBT)** *s.f.*

Technology-based company [ing.]

Tipo de organização focada na produção de produtos ou serviços de alta tecnologia a partir de conhecimento científico e tecnológico.

*A formação da competência profissional é um dos desafios enfrentados por <empresas de base tecnológica>, cujo ambiente evolui rápida e constantemente.* (RESI-a2011-v10-n02-p1)

Cf.: **Alta tecnologia**

### **Engenharia de software** *s.f.*

Software engineering [ing.]

Área de estudos que se volta para os processos, métodos, técnicas, ferramentas e ambientes de suporte relacionados a um *software*.

*Nos anos 1970, esforços foram feitos no sentido de aumentar a produtividade do profissional de informática. Durante esse período, metodologias e ferramentas úteis para todas as fases do ciclo de vida do desenvolvimento de software foram desenvolvidas, e a <engenharia de software> foi estabelecida como uma disciplina.* (RAU-a2004-v39-n01-p78)

Cf.: **Software**

### **Enterprise resource planning (ERP)** *s.m.*

Sistema integrado de gestão [port.]

*Aplicativo integrado* que unifica e automatiza os principais processos de negócios de uma empresa.

**Inf. encicl.:** geralmente composto por módulos integrados de aplicações de produção, distribuição, vendas, contabilidade e recursos humanos.

*[...] o <ERP> é um pacote de software modular, cujo objetivo primário é auxiliar os processos de gestão de uma empresa nas mais importantes fases de seu negócio, que incluem, por exemplo, a compra de matéria-prima, a interação com fornecedores e clientes, o acompanhamento das ordens de produção, a gestão de estoques, a gestão de contabilidade e financeira, a gestão de recursos humanos e a gestão da qualidade e de projetos, por meio da automatização de processos.* (F-a2008-v7-n04-p65)

Var.: **Sistema integrado**

Cf.: **Aplicativo integrado, Processo de negócio, Produção, Finanças, Contabilidade, Vendas, Marketing, Recursos humanos**

### **E-procurement** *s.m.*

Compras eletrônicas [port.]

Serviço eletrônico de buscas automáticas por produtos, serviços ou informações.

*A avaliação dos sites de compras eletrônicas dos 26 Estados brasileiros e do Distrito Federal revelou grande disparidade em relação aos recursos disponíveis e à qualidade das ferramentas. Na média do país, pode-se dizer que o resultado é satisfatório, mas, sem dúvida, ainda é necessária grande evolução para que sejam aproveitadas plenamente as possibilidades que o <e-procurement> tem a oferecer.* (RESI-a2011-v10-n01-p18)

Cf.: **Governo eletrônico, Comércio eletrônico**

### **ERP** *s.m.*

Ver **Enterprise resource planning**

**Estação de trabalho s.f.**

Workstation [ing.]

*Computador com capacidades de processamento matemático e gráfico superiores a um computador pessoal, destinado a trabalhos profissionais que exigem recursos de alta capacidade.*

*Se trabalha com engenharia ou projetos avançados, que exigem recursos gráficos ou computacionais poderosos, talvez use uma <estação de trabalho> (workstation) [...]. (LL-a2010-p106)*

Cf.: **Computador**

**Estratégia competitiva s.f.**

Competitive strategy [ing.]

Conjunto de ações que garantem uma posição competitiva favorável a uma empresa.

*O objetivo da <estratégia competitiva> é encontrar na empresa uma posição em que possa defender-se, de diversas maneiras possíveis, das forças competitivas, ou influenciá-las a seu favor, mediante a busca de maximização de suas capacidades que a tornam diferenciada em relação aos concorrentes. (FACEF-a2007-v10-n01-p62)*

Cf.: **Posicionamento estratégico**

**Estratégia de TI s.f.**

IT strategy [ing.]

Processo de planejamento do uso e implantação da *Tecnologia da Informação* em uma empresa.

*[...] a <estratégia de TI> deve envolver: escolhas sobre os tipos de tecnologias da informação a serem empregadas e seus meios de utilização e de aquisição (formulação), além de decisões sobre como a infraestrutura de TI deve ser configurada e gerenciada (implementação). (CE-a2009-v7-n02-p255)*

Cf.: **Tecnologia da informação, Governança de TI**

**Ethernet s.f.**

Padrão de *rede local* com definições específicas de cabeamento, sinais elétricos e formatos de pacotes de dados.

**Inf. encicl.:** baseada na norma IEEE 802.3, permite transferência de dados de 10 a 100 Mbps, dependendo da versão utilizada.

*Os equipamentos da rede tinham a mesma configuração: 15 computadores PC Pentium 4 2.2GHz, com 256 MB de memória RAM e disco rígido de 40 GB, com conexão via "switch", com placas de rede com protocolo Fast <Ethernet> 100Mbps. (RESI-a2006-v5-n02-p2)*

Cf.: **Rede local, IEEE, Mbps, LAN**

**Evil twins s.m.**

Técnica de *phishing* que utiliza redes Wi-Fi falsas para o roubo de dados pessoais.

*Os <evil twins> (gêmeos do mal) são redes sem fio que fingem oferecer conexões Wi-Fi confiáveis à Internet, tais como aquelas encontradas em saguões de aeroportos, hotéis ou cafeterias. (LL-a2010-p218)*

Cf.: **Phishing, Wi-Fi**

**Executive information system (EIS) s.m.**

Sistema de informação executiva [port.]

*Sistema de informação utilizado pela alta gerência de uma organização na tomada de decisões gerenciais.*

*Os <EIS> são de grande importância para o executivo e apresentam algumas vantagens: utilizam a tecnologia computacional mais recente para melhorar a produtividade da alta gerência; agem como um filtro para os executivos, fazendo com que as informações sejam resumidas da maneira definida pelos usuários; tendem, pela facilidade, a corresponder às preferências dos executivos; fornecem suporte à resolução de problemas gerenciais. (RAI-a2005-v2-n02-p53)*

Var.: **Sistema de apoio ao executivo (SAE)**

Cf.: **Alta gerência, Sistema de informação**

**Executivo de TI s.m.**

Chef Information Officer (CIO) [ing.]

*Profissional de TI da alta gerência de uma organização responsável pela supervisão do uso de tecnologia da informação em uma empresa.*

*Os <executivos de TI> devem ter um papel ativo e decisivo nos negócios, assim como os demais executivos, mas com a particularidade de serem de uma área que permeia todas as demais e tem características próprias de inovação. (RAP-a2012-vol46-n01-p129)*

Cf.: **Profissional de TI, Alta gerência, Tecnologia da informação, Departamento de TI**

**Expectativa de esforço s.f.**

Effort expectancy [ing.]

Cálculo realizado para determinar o grau de facilidade de uso de um software por um usuário final.

**Inf. encicl.:** termo pertencente à Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia, criada por Viswanath Venkatesh (professor da Universidade de Arkansas - EUA) em conjunto com outros pesquisadores.

*[...] conforme exibido pelas médias da variável *Condf1* e das variáveis do fator <Expectativa de Esforço>, percebe-se que os funcionários possuem o conhecimento necessário para manusear o sistema, bem como visualizam alto grau de facilidade no seu uso. (F-a2011-v10-n02-p55-70)*

Cf.: **Usuário final, Expectativa de performance, Facilidade de uso percebida**

**Expectativa de performance s.f.**

Performance expectancy [ing.]

Cálculo realizado para determinar o grau em que um usuário final acredita que o uso de um sistema de informação lhe trará ganhos de performance no trabalho.

**Inf. encicl.:** termo pertencente à Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia, criada por Viswanath Venkatesh (professor da Universidade de Arkansas - EUA) em conjunto com outros pesquisadores.

*Conforme os autores, as variáveis gênero e idade moderam a relação entre <expectativa de performance> e intenção de uso da TI. (RAI-a2011-v8-n02-p61)*

Cf.: **Funcionário, Sistema de informação, Expectativa de esforço, Usuário final**

**Exportação doméstica s.f.**

Domestic exports [ing.]

Estratégia de organização empresarial internacional caracterizada pela centralização das atividades empresariais no país de origem.

*Existem quatro maneiras principais de organizar negócios internacionais: <exportação doméstica>, multinacional, franqueadores e transnacional, cada um com padrões diferentes de estrutura ou governança organizacional. (LL-a2010-p88)*

**Extranet s.f.**

Rede empresarial interna que pode ser acessada pelos clientes e fornecedores de uma organização, desde que autorizados.

*Note-se que a Internet já exercita papel como local de apresentação pública das organizações, proporcionando criar imagens, comunicar valores, possibilitar acesso a informações e apresentar produtos e serviços. De outro lado, sua aplicação dirigida, a <Extranet>, vem se transformando no canal específico para comunicações exclusivas com clientes e fornecedores. (GPI-a2002-v8-n02-p4)*

Cf.: **Intranet**

**Facilidade de uso percebida s.f.**

Perceived ease of use [ing.]

Cálculo realizado para determinar o grau pelo qual um *usuário final* acredita que o uso um *sistema de informação* reduzirá os esforços de suas atividades na empresa. **Inf. encicl.:** termo pertencente ao Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM), criado por David F. Larcker, professor da Faculdade de Administração de Stanford (EUA).

*Segundo Davis (1989), o TAM teoriza que uma intenção comportamental do indivíduo para usar uma tecnologia é determinada principalmente por duas crenças: utilidade percebida e <facilidade de uso percebida>. (RESI-a2012-v11-n01-p6)*

Cf.: **Usuário final, Sistema de informação, Expectativa de esforço**

**Fatores Críticos de Sucesso (FCS) s.m.**

Critical Success Factors (CSF) [ing.]

Estudo das condições essenciais para que um projeto organizacional tenha sucesso.

*[...] os <fatores críticos de sucesso> devem ser baseados nos objetivos organizacionais ligados a eles. No caso da indústria automobilística, explica que os maiores fatores críticos de sucesso refletem-se no estilo do carro, numa eficiente distribuição, na economia de combustível e um forte controle do custo de manufatura. (CF-a2001-v12-n26-p19)*

Var.: **Fatores-chave de sucesso**

Cf.: **Planejamento estratégico**

**FCS s.m.**

Ver **Fatores críticos de sucesso**

**File transfer protocol (FTP) s.m.**

Protocolo de internet que possibilita a transferência de arquivos entre computadores.

*Estas cópias foram repassadas ao fornecedor do nosso novo software em arquivos, transferidos via FTP (<File Transfer Protocol>), juntamente com a documentação realizada nas etapas Análise do Sistema e Análise dos Dados. (CI-a2005-v34-n02-p109)*

Cf.: **Protocolo**

**Finanças s.f.**

Finance [ing.]

Área de negócio de uma organização voltada ao gerenciamento de seus recursos financeiros.

*Dentro dessa reestruturação da organização foi possível constatar que houve melhorias nas áreas de recursos humanos, com a melhor capacitação dos funcionários da linha de produção; na produção, com maior organização do chão de fábrica e melhoria na qualidade dos produtos e na área de <finanças>, com maior controle dos custos e maior domínio de ferramentas gerenciais. (REAd-a2011-v17-n01-p257)*

Cf.: **Área de negócio, Contabilidade**

**Firewall s.f.**

Equipamentos de *hardware* ou *software* instalados na rede de uma empresa para proteger o acesso aos dados empresariais por meio de filtragem do tráfego de rede.

*A infraestrutura dessa rede, utilizando tecnologia de ponta, formada por equipamentos de proteção chamados de <firewall> asseguram ao mesmo tempo, a integridade das informações e permitem que se tenha a segurança esperada por meio da criptografia. (RAI-a2004-v1-n02-p48)*

Cf.: **Hardware, Software**

**Fluxo de caixa s.m.**

Cash flow [ing.]

Atividade, efetuada pelo setor de *finanças*, de análise e gerenciamento da entrada e saída de dinheiro em uma organização em um período de tempo específico.

*Os relatórios de <fluxo de caixa> eram preparados em planilhas, com coleta de informações de forma manual entre os sistemas e processos que mantinham alguma interligação com finanças. (PGC-a2011-v1-n02-p221)*

Cf.: **Finanças, Recursos financeiros**

**Fluxo de trabalho s.m.**

Workflow [ing.]

Automação dos *processos de negócio* de uma organização, a fim de organizar e padronizar as tarefas empresariais passadas de um *funcionário* a outro.

*Um diagrama de atividades de um <fluxo de trabalho> contém a ordem das tarefas ou atividades realizadas. A atividade pode ser uma tarefa manual ou automatizada. (RESI-a2006-v5-n03-p4)*

Cf.: **Processo de negócio, Funcionário**

**Forças competitivas s.f.**

Competitive forces [ing.]

Fatores que influenciam o *posicionamento estratégico* e a *estratégia competitiva* de uma empresa.

**Inf. encicl.:** cinco são as forças competitivas que influenciam a rentabilidade de um setor industrial: poder de negociação de fornecedores; entrantes potenciais; poder de negociação de compradores; produtos substitutos; e rivalidade entre os concorrentes.

*As trading companies também podem usar essas informações para identificar oportunidades de mercado e reagir a pressões ambientais e <forças competitivas>. (BBR-a2006-v3-n02-p190)*

Cf.: **Ambiente competitivo, Ambiente de negócios, Estratégia competitiva, Posicionamento estratégico**

**Fornecedor s.m.**

Supplier [ing.]

Pessoa física ou jurídica que participa do processo de desenvolvimento de um *produto* ou *serviço* no fornecimento de elementos necessários à sua produção.

*A padronização de <fornecedores> de móveis, equipamentos, e serviços de forma geral representa uma grande economia para a empresa. (A-a2008-v19-n02-p116)*

Cf.: **Produto, Serviço, Stakeholder, Consumidor, Cliente**

**Fórum s.m.**

Newsgroup [ing.]

Serviço de internet de discussão de tópicos específicos por meio de painéis eletrônicos compostos por mensagens de cada usuário cadastrado.

*[...] o <fórum> foi um rico espaço de troca de ideias e poderia ser ainda melhor caso o tempo de resposta fosse menor. Apesar da flexibilidade temporal ser positiva para a reflexão, ela retarda o desenvolvimento do tema, que pode demorar dias ou até semanas para que se possa ter uma efetiva criação de conhecimento ou evolução do assunto. (REAd-a2010-v16-n03-p700)*

Var.: **Fórum de discussão**

Sin: **Grupo de discussão**

Cf.: **E-mail, Chat**

**Frames tecnológicos s.m.**

Technological frames [ing.]

Conhecimentos e expectativas sobre o uso de determinada tecnologia compartilhados por um mesmo *grupo social*.

*Orlikowski e Gash (1994) argumentam que <frames tecnológicos> influenciam como os atores pensam e agem em relação à tecnologia e que, portanto, o estudo de tal assunto permite compreender as interpretações sociais da tecnologia, explicar ações e apreender significados que não seriam facilmente obtidos com outras lentes teóricas. (RAC-a2012-v16-n03-p420)*

Cf.: **Grupo social, Serviço de TI, Expectativa de esforço**

**Framework s.m.**

*Software* parcialmente desenvolvido, permitindo sua reutilização em programas diversos.

*Os <frameworks> são os tipos mais implementados. Eles funcionam como uma solução "caixa-branca" onde o desenvolvedor da aplicação precisa inserir informações e códigos que estendam e adaptem seu comportamento para que funcione corretamente. (iSys-a2004-v2-p4)*

Cf.: **Software aplicativo**

**Franquia s.f.**

Franchising [ing.]

Estratégia de organização empresarial internacional caracterizada pelo financiamento e planejamento inicial de um produto no país de origem de uma empresa para que sua futura *produção, marketing e recursos humanos* sejam concedidas a países estrangeiros.

*De acordo com a Lei 8.955/94, <franchising> ou franquía empresarial é o sistema pelo qual um franqueador cede ao franqueado o direito de uso de marca ou patente, associado ao direito de distribuição exclusiva ou semiexclusiva de produtos ou serviços e, eventualmente, também ao direito de uso de tecnologia de implantação e administração de negócio ou sistema operacional desenvolvidos ou detidos pelo franqueador, mediante remuneração direta ou indireta, sem que, no entanto, fique caracterizado vínculo empregatício. (OC-a2010-v6-n12-p34)*

Cf.: **Produção, Marketing, Recursos humanos**

**Funcionário s.m.**

Employee [ing.]

Indivíduo que trabalha em uma empresa.

*Quanto aos executivos entrevistados no mesmo estudo, 86% esperam que seus <funcionários> estejam preparados para promover mudanças organizacionais em suas empresas, mas apenas 46% das empresas possuem algum tipo de sistema de reconhecimento e recompensa que incentive a inovação na esfera produtiva. (EG-a2005-v5-n10-p122)*

Sin.: **Empregado**

Cf.: **Empresa, Stakeholder**

**Gerência sênior s.f.**

Ver **Alta gerência**

**Gerenciamento de projetos s.f.**

Project management [ing.]

Aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas a fim de atender os objetivos de um projeto organizacional.

*[...] as empresas que fornecem produtos e serviços de alto valor agregado passam a valorizar, ainda mais, as funções de planejamento e controle, como mecanismo para obter um gerenciamento eficaz, reduzindo as incertezas e avaliando os riscos de forma menos empírica. O <gerenciamento de projetos> se inscreve no rol de tais mecanismos. (GP1-a2006-v1-n13-p23)*

Var.: **Gestão de projetos**

Cf.: **Empresa**



**Gestão da Informação (GI) s.m.**

Information management [ing.]

Análise de como as empresas obtêm, distribuem e usam a *informação* e o *conhecimento*.

*A <gestão da informação> e a gestão do conhecimento podem ajudar a definir os suportes necessários para que a informação possa ser transformada em meta conhecimento (sabedoria), e este em suporte à tomada de decisão.* (PGC-a2011-v1-n01-p33)

Cf.: **Informação, Conhecimento, Dado**

**Gestão de dados e informações s.f.**

Database and information management [ing.]

Parte da *Infraestrutura de TI* responsável pelo armazenamento e recuperação de dados empresariais.

*[...] a TI serve para designar quais os recursos tecnológicos e computacionais devem ser utilizados para a geração e uso da informação, fundamentando-se em diversos tipos de componentes, como hardware, software, sistemas de telecomunicações e <gestão de dados e informações>.* (RAEE-a2012-v4-n02-p31)

Var.: **Gestão de dados e informação**

Sin.: **Tecnologia de armazenagem de dados**

Cf.: **Infraestrutura de TI, Business intelligence, Banco de dados**

**Gestão de projetos s.f.**

Ver **Gerenciamento de projetos**

**Gestão de recursos humanos s.f.**

Human Resource Management (HRM) [ing.]

Atividade, desenvolvida pelo setor de *recursos humanos*, de contratação e treinamento dos funcionários de uma organização.

*A <gestão de recursos humanos> acontece de maneira informal, na qual o proprietário assume o papel de recrutador de profissionais para atender às necessidades emergenciais da empresa.* (RESI-a2011-v10-n02-p11)

Var.: **Gestão de RH**

Cf.: **Recursos humanos**

**Gestão de riscos s.f.**

Risk management [ing.]

Atividades de documentação, avaliação e *tomada de decisões* destinadas ao controle e gerenciamento dos riscos envolventes em um projeto organizacional.

*[...] a <gestão de riscos> é mandatária em uma organização e inclui riscos relacionados à segurança da informação e a falhas nos projetos.* (REGE-a2012-v19-n01-p148)

Var.: **Gerenciamento de risco**

Cf.: **Tomada de decisão, Planejamento estratégico**

**Gestão de TI s.f.**

IT management [ing.]

Atividade, desenvolvida pelo *departamento de TI*, de alinhamento e gerenciamento da *tecnologia da informação* de uma empresa, a partir de suas estratégias e características.

*[...] as teorias de <gestão de TI> ocupam-se de como lidar com a TI, mas o fazem em duas vertentes básicas: uma prescritiva sobre o que seria considerado como as melhores práticas e técnicas de concepção e aplicação da tecnologia nas organizações, mantendo-se mais no campo da gestão técnica, e outra em que se preconiza o alinhamento da chamada estratégia de TI com a estratégia de negócios, supondo que esta se desenvolva com vistas à geração de valor para o negócio e aquela lide com os aspectos tecnológicos de sua realização. (RAE-a2009-v49-n01-p87)*

Var.: **Gestão de tecnologia da informação, Gestão de serviços de TI**

Sin.: **Administração de TI**

Cf.: **Departamento de TI, Tecnologia da informação, Alinhamento estratégico de TI**

**Gestão do conhecimento s.f.**

Knowledge management [ing.]

Aplicação de métodos para a geração, disseminação e administração do *conhecimento organizacional*.

*A implantação efetiva de um projeto de <gestão do conhecimento> envolve o planejamento e aplicação prática de ações estratégicas, que reúnem a capacidade de mobilizar a organização e oportunizar a efetivação das mudanças necessárias à busca de sustentabilidade no longo prazo. (A-a2008-v19-n01-p100)*

Cf.: **Conhecimento organizacional, Disseminação do conhecimento**

**Gestão estratégica s.f.**

Strategic management [ing.]

Modelo de *planejamento estratégico* que opera em um processo contínuo de análises, decisões e ações, a fim de se obter *vantagem competitiva*.

*A organização B2B, por exemplo, poderia adotar um modelo integrativo de <gestão estratégica> que incorpore uma perspectiva hermenêutica que permita entender como os diferentes stakeholders, sujeitos a serem afetados por sistemas de informação, efetivamente compreendam e vivam uma estratégia formalmente comunicada. (RAP-a2002-v36-n01-p45)*

Cf.: **Planejamento estratégico, Vantagem competitiva**

**GI s.f.**

Ver **Gestão da informação**

**Governança corporativa s.f.**

Corporate governance [ing.]

Estrutura de práticas de gestão conduzidas pelos diretores de uma empresa a fim de assegurar a relação da empresa com seus *stakeholders* e a concretização de seus objetivos.

*O interesse pela <governança corporativa> não é novo, mas a necessidade de estabelecer e validar os elos de confiança com a sociedade, particularmente com os stakeholders, acelerou a evolução da governança nas organizações no que tange a TI. (GPr-a2012-v19-n02-p378)*

Cf.: **Stakeholder, Estratégia de gestão**

### **Governança de TI** *s.m.*

IT governance [ing.]

Estrutura de práticas de gestão, direção e controle da *Tecnologia da Informação* em uma empresa.

*Há evidências de que aumentos significativos nos lucros resultam de melhores decisões em TI, e isso reforça a necessidade da adoção de práticas de <governança de TI>. (RESI-a2009-v8-n01-p3)*

Var.: **Governança de Tecnologia da Informação**

Cf.: **Tecnologia da informação, Governança corporativa**

### **Governo eletrônico** *s.m.*

E-government [ing.]

Serviço online responsável pelo estabelecimento de relações entre o governo e os órgãos públicos, de um lado, e os cidadãos, empresas e divisões do setor público, de outro.

*[...] o principal objetivo do <governo eletrônico> é estreitar as relações entre o governo e os cidadãos, possibilitando um controle social mais claro e efetivo, bem como as relações com empresas e indústrias desde a disponibilização de serviços online até mesmo contratação dessas organizações através de pregões ou leilões eletrônicos. (RESI-a2008-v7-n02-p4)*

Var.: **E-gov, e-governo, E-governança**

Cf.: **Comércio eletrônico, E-procurement**

### **Grid computing** *s.f.*

Computação em grade [port.]

Conjunto de *computadores* geograficamente distantes que compartilham suas unidades de processamento, armazenamento, memória e banda de rede.

*As CoPs IBM Rational são como uma solução de <Grid Computing>, em que cada membro, onde quer que esteja, desempenha um papel fundamental colaborando uns com os outros e armazenando todas essas experiências em um repositório centralizado chamado Memória Organizacional. (OS-a2009-v16-n50-p489)*

Cf.: **Computador**

### **Groupware** *s.m.*

*Softwares* que propiciam o trabalho em grupo, de forma cooperativa, por meio da *internet*.

*Por uma perspectiva geral, e em termos de funcionalidades das rotinas empresariais, é possível rotular como categorias de serviços vinculadas à tecnologia <groupware>, uma variada gama de aplicações, desde o correio eletrônico (e-mail) até o sofisticado software que integra plataformas. (CE-a2003-v1-n02-p8)*

Cf.: **Software, Internet**

**Grupo de discussão** *s.m.*

Ver **Fórum**

**Grupo social** *s.m.*

Social group [ing.]

Conjunto de indivíduos que possuem experiências e conhecimentos em comum, e estabelecem um nível de interação entre si.

*Frames tecnológicos expressam as diferentes interpretações de uma tecnologia por diferentes <grupos sociais> de uma organização.* (RAC-a2012-v16-n03-p420)

**Hacker** *s.m.*

Indivíduo que acessa uma rede sem possuir permissão para tal.

*Por se tratar de um sistema em ambiente WEB, no qual os dados trafegam em uma rede pública, há sempre a possibilidade de interceptação dos dados por <hackers>, um risco que é mitigado pela utilização de técnicas de segurança de informação, como a criptografia.* (RESI-a2010-v9-n01-p17)

Cf.: **Cracker**

**Hardware** *s.m.*

Componente físico da *infraestrutura de TI* responsável pelo processamento, armazenamento, entrada e saída de dados computacionais.

*Em função da grande presença de tecnologias nos processos de negócio atuais, frequentemente as necessidades de mudança envolvem decisões sobre as soluções de tecnologia de informação (TI) utilizadas, incluindo equipamentos (<hardware>), sistemas (software) e serviços.* (OC-a2011-v7-n13-p159)

Cf.: **Infraestrutura de TI, Software**

**Home-office** *s.m.*

*Ambiente empresarial estruturado ou desenvolvido em um ambiente doméstico.*

*A empresa deixa claro que o regime <home-office>: (a) depende primordialmente do negócio e das condições de trabalho de uma determinada equipe; (b) só pode ocorrer por meio de um acordo entre o funcionário e a empresa.* (CE-a2010-v8-n01-p79)

Cf.: **Ambiente empresarial**

**Hotspot** *s.m.*

Ponto de acesso [port.]

Localidade onde há conexão de internet *Wi-Fi*.

*Os usuários dentro do alcance de um <hotspot> podem acessar a internet a partir de seus laptops, handhelds ou telefones celulares que são Wi-Fi, Como o iPhone da Apple.* (LL-a2010-p203)

Cf.: **Wi-Fi**

**HTML** *s.f.*

Linguagem computacional utilizada na criação de páginas da internet.

**Inf. encicl.:** sigla de Hypertext Markup Language.

*O padrão da Tecnologia Web para apresentação das informações está baseado numa linguagem de marcação chamada Hypertext Markup Language (<HTML>).* (RAU-a2006-v41-n03-p234)

Cf.: **Internet, Web, Java**

**Hub** *s.m.*

*Dispositivo periférico de distribuição e conexão de rede que leva os dados a todos os dispositivos conectados até encontrar seu destinatário.*

*Os <hubs> fazem a ligação de grupos de computadores a outros grupos e permitem a comunicação entre as máquinas. (CE-a2003-v11-n01-p88)*

Cf.: **Dispositivo periférico, Rede, Switch, Roteador**

**IC** *s.f.*

Ver **Inteligência competitiva**

**Informação** *s.m.*

Information [ing.]

Resultado do processamento de *dados* por um computador, de maneira que um ser humano possa compreender o que lhe é exposto e, assim, tomar medidas administrativas.

*A <informação> sempre desempenhou um papel relevante em todas as atividades humanas, principalmente naquelas que utilizam processos suscetíveis de análise, encaminhamento e decisão. Hoje em dia, a informação, juntamente com o conhecimento, forma o grande binômio da era informacional. Na verdade, informação gera conhecimento e conhecimento gera informação, havendo, portanto, plena interatividade entre ambas. (CE-a2004-v2-n02-p3)*

Cf.: **Dado, Conhecimento**

**Infraestrutura de TI** *s.f.*

IT infrastructure [ing.]

Conjunto dos *recursos de TI* utilizados por uma empresa na elaboração de seu *sistema de informação*.

**Inf. encicl.:** divide-se em: *Hardware, Software, Tecnologia de redes e Gestão de dados e informações.*

*O investimento em infraestrutura de TI incluiu computadores, software e balança eletrônica, Internet, TV por satélite e telefonia celular. (GPr-a2001-v18-n03-p565)*

Var.: **Infra-estrutura de TI, Infraestrutura de tecnologia da informação**

Cf.: **Sistema de informação, Hardware, Software, Tecnologia de redes, Gestão de dados e informações, Tecnologia da informação**

**Inteligência artificial (IA)** *s.f.*

Artificial Intelligence [ing.]

Ramo da Ciência da Computação que busca desenvolver computadores que simulem a capacidade humana de raciocinar, perceber, tomar decisões e resolver problemas.

*[...] o objetivo da <inteligência artificial> (IA) é o desenvolvimento de paradigmas ou algoritmos que requeiram máquinas para realizar tarefas cognitivas, nas quais os humanos são atualmente melhores. (FACEF-a2011-v14-n03-p329)*

Cf.: **Tecnologia da informação**

**Inteligência competitiva (IC) s.f.**

Competitive intelligence [ing.]

Conjunto de processos de monitoramento do ambiente competitivo e gerenciamento das *informações* externas à uma organização para auxiliar em suas *tomadas de decisão*.

*A <inteligência competitiva> é um conjunto de métodos e técnicas utilizados no tratamento da informação para a tomada de decisão. É vista como uma metodologia que permite o monitoramento informacional da ambiência e, quando sistematizado e analisado, gera informações estratégicas para dar suporte aos gestores.* (E-a2007-v26-n01-p33)

Cf.: **Tomada de decisão, Informação**

**Inteligência organizacional s.f.**

Organizational intelligence [ing.]

Capacidade de uma empresa de utilizar o conhecimento criado por ela para se adaptar às mudanças no *ambiente de negócios*.

*Com o modelo tradicional de controle das contas na gestão dos recursos públicos, fica difícil uma estruturação das informações e disponibilização compartilhada dos conhecimentos organizacionais; e, nesse âmbito, a Tecnologia da Informação e seus recursos podem agregar valores aos serviços públicos, auxiliando na promoção da sua <inteligência organizacional>.* (OS-a2006-v13-n39-p171)

Cf.: **Ambiente de negócios, Conhecimento, Empresa, Conhecimento organizacional**

**Internacionalização s.m.**

Internationalization [ing.]

Tendência crescente das empresas de atuação internacional.

*Parte-se do pressuposto teórico de que a formação de redes de exportação representa um passo importante para a <internacionalização>, especialmente onde há um predomínio de pequenas e médias empresas.* (REAd-a2012-v18-n02-p560)

Cf.: **Organização, Multinacional, Transacional**

**Internet s.f.**

*Wide area network* que conecta computadores do mundo todo.

**Inf. encicl.:** iniciada em 1970 como uma rede do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, é hoje o maior sistema de conexão entre computadores existente.

*A <internet> é um mundo virtual que hospeda um número crescente de informações e dados, cuja variabilidade pode em determinadas circunstâncias dificultar as consultas dos usuários.* (CE-a2004-v4-n02-p4)

Cf.: **Computador, Extranet, Intranet, Wide area network**

**Intranet s.f.**

Rede empresarial interna com acesso restrito a seus funcionários.

*A definição de <intranet> é bastante abrangente. No sentido estrito são aplicações remotas de tecnologia de comunicação de dados.. Na prática empresarial, configuram alternativas de comunicação interna com perfil similar ao da internet.* (SOUZA, 2003) (CE-a2003-v1-n02-p8)

Cf.: **Extranet**

**Java** *s.f.*

Linguagem de programação utilizada no desenvolvimento de certas aplicações e *serviços web*, como transações bancárias e E-commerce.

*O Painel de TI, feito para ser utilizado como parâmetro para os próximos painéis da empresa, foi desenvolvido utilizando a tecnologia MicroStrategy, através de Documents HTML, com várias customizações em XSLs, <Java> e HTML. (SG-a2010-v5-n01-p32)*

Cf.: **Serviço web, Linguagem de programação, Navegador**

**Just-in-time (JIT)** *s.m.*

Método para gestão da produção de uma empresa na qual os materiais e recursos necessários são disponibilizados na quantidade e na hora exata, sem gerar estoque.

**Inf. encicl.:** iniciou-se no Japão, nos anos 50, pela Toyota Motor Company, e hoje corresponde a uma filosofia gerencial de eliminação de desperdícios, redução de custos e aumento da qualidade.

*Os sistemas MRP II foram, por algum tempo, o estado da arte em termos de instrumento de planejamento da produção, principalmente em sistemas de produção intermitente. A partir dos anos 80, passam a rivalizar com o modelo <just-in-time> (JIT), introduzido pelos japoneses para controle de estoques na produção automobilística (produção em massa). (GPr-a2002-v9-n03-p378)*

**KDD** *s.m.*

Ver **Knowledge discovery in database**

**Key logger** *s.m.*

Spyware que memoriza todas as teclas pressionadas de um computador específico, para que um hacker possa coletar informações confidenciais digitadas por algum usuário.

*Os <key loggers> (literalmente, registradores de tecla) usam cada tecla pressionada em um computador para roubar números seriais de softwares, deflagrar ataques na Internet, obter acesso a contas de e-mail, descobrir senhas para sistemas de computador protegidos ou coletar informações pessoais como números de cartão de crédito. (LL-a2010-p220)*

Cf.: **Spyware, Hacker**

**Knowledge discovery in database (KDD)** *s.m.*

Extração de conhecimento [port.]

Processo de extração de dados de um banco de dados que faz uso de *data mining*.

**Inf. encicl.:** leva em consideração todas as etapas pertencentes à busca de informações em um banco de dados, desde a definição do problema até a interpretação dos dados extraídos pelo *data mining*.

*A área conhecida por Extração de Conhecimento de Base de Dados ou <Knowledge Discovery in Databases> (KDD) surgiu para auxiliar a análise de grande volume de dados. Os trabalhos neste segmento objetivam o estudo da aplicação de novas metodologias, ferramentas e técnicas capazes de extrair conhecimento contido em grandes volumes de dados. O processo de KDD é feito a partir dos conceitos de Bases de Dados, ferramentas de visualização, métodos estatísticos e técnicas de Inteligência Artificial (IA). (RESI-a2007-v6-n01-p2)*

Cf.: **Data Mining, Regras de associação**

**Largura de banda** *s.f.*

Bandwidth [ing.]

Medida de capacidade de transmissão de dados de uma *rede*.

*A velocidade e capacidade de comunicações das redes de telecomunicações podem ser classificadas por <largura de banda>. Esta é a faixa de frequência de um canal de telecomunicações; ela determina a taxa máxima de transmissão do canal.*(OB-a2004-p193)

Cf.: **Rede****Linguagem de programação** *s.f.*

Programming language [ing.]

Sistema de códigos utilizado na elaboração de softwares.

**Inf. encicl.:** os computadores executam suas ações a partir de comandos compostos por números binários (0 ou 1). As linguagens de programação permitem que se programe um *software* a partir de códigos específicos simplificados, os quais são convertidos em sequências binárias por meio de softwares tradutores de linguagens computacionais.

*Sistema eletrônico, programação e informatização, no geral, são termos que quase de imediato nos levam a pensar em um sistema complexo que envolva a construção de um ou mais softwares interligados; ou em uma enorme equipe de profissionais de informática, altamente gabaritados, com profundos conhecimentos de <linguagem de programação>; e, claro, também, em um fluxo monetário envolvendo, provavelmente, um montante considerável.* (OS-a2006-v13-n39-p173)

Cf.: **Linguagem de quarta geração, Software aplicativo****Lock-in** *s.m.*

Aprisionamento [port.]

Situação de dependência perante um *fornecedor* devido aos altos custos envolvendo a mudança para outros sistemas de fornecimento.

**Inf. encicl.:** um exemplo de lock-in envolvendo sistemas de informação é quando uma empresa possui muita informação codificada em bancos de dados de determinado formato especializado e se vê presa a esse sistema por não haver a compatibilidade com equipamentos mais modernos.

*[...] relacionamentos intensos podem prender as empresas envolvidas (<lock-in>), impedindo que elas estabeleçam relacionamentos com outros parceiros mais interessantes.* (RAP-a2008-v42-n05-p901)

Cf.: **Fornecedor****Lógica fuzzy** *s.f.*

Fuzzy logic [ing.]

Conjunto de princípios matemáticos, utilizados no desenvolvimento de *softwares*, em que os elementos de um sistema são avaliados a partir de graus de pertinência, levando-se em consideração as incertezas presentes em análises de dados.

**Inf. encicl.:** opõe-se à lógica tradicional, na qual os objetos estudados simplesmente pertencem ou não a uma determinada categoria, não possuindo, portanto, variação.



*A <Lógica Fuzzy> foi empregada para quantificar a percepção dos grupos sobre os indicadores e reduzir as incertezas oriundas da linguagem natural. Os resultados representaram um apoio para tomadas de decisão sobre investimentos em ativos intangíveis. (F-a2010-v9-n01-p33)*

Cf.: **Software**

**Mainframe** *s.m.*

Computador de grande porte, alto desempenho e alta capacidade de memória destinado ao processamento de dados oriundos de bancos de dados.

*Observou-se que os supermercados de porte médio possuem, em geral, rede cliente/servidor como estrutura de TI, enquanto nos de grande porte predomina <mainframe>. (RAM-a2007-v8-n01-p109)*

Cf.: **Computador, Hardware**

**Malware** *s.m.*

*Software* que se instala em um computador sem o conhecimento do usuário com a intenção de causar algum dano ao sistema ou obter informações sigilosas.

*Programas de software mal-intencionados são designados <malware> e incluem uma variedade de ameaças, tais como vírus de computador, worms e cavalos de Troia. (LL-a2010-p218)*

Cf.: **Software, Hacker, Cracker**

**Manufacturing resource planning (MRPII)** *s.m.*

Evolução do Material Requirements Planning que, além de administrar os materiais do processo de produção, auxilia no gerenciamento recursos humanos, financeiros e maquinários relacionados.

*A revisão histórica mostra que os sistemas MRP, <MRPII> e ERP evoluíram com base nas necessidades das empresas, em modelos de planejamento, programação e controle da produção e de gestão de estoques e nas potencialidades disponibilizadas pela TI. (GPr-a2000-v7-n03-p335)*

Cf.: **Material requirements planning, Enterprise resource planning**

**Manufatura** *s.f.*

Ver **Produção**

**Marketing** *s.m.*

*Área de negócio* de uma organização voltada à captação e manutenção de *clientes*. *O novo sistema é utilizado para registro e acompanhamento de praticamente todas as operações da empresa, contemplando as áreas comercial, financeira, contábil, de <marketing>, de operações e de materiais. (A-a2009-v20-n01-p9)*

Cf.: **Área de negócio, Cliente, Vendas**

**Marketing de relacionamento** *s.m.*

Relationship marketing [ing.]

Atividade de *marketing* que visa a construção de alianças a longo prazo com *clientes*.

*A interação com o cliente é outra característica inerente do <marketing de relacionamento>, a qual permite à empresa compreender os requisitos e necessidades dos clientes, a fim de planejar e entregar os benefícios adequados. (FACEF-a2011-v14-n03-p313)*

Cf.: **Marketing, Cliente, Call center**

**Material requirement planning (MRP) s.m.**

Módulo de um *enterprise resource planning* destinado ao gerenciamento e controle dos materiais de produção.

*O modelo <MRP> dos anos 70 apresentava três elementos básicos para gerenciamento da produção: i) programa mestre de produção; ii) lista de materiais; iii) quantidades em estoque. (GPr-a2000-v7-n03-p323)*

Cf.: **Enterprise resource planning**

**Matéria-prima s.f.**

Raw material [ing.]

Material bruto utilizado na fabricação de um produto.

*A atividade de produção de transformação de uma <matéria-prima> em produto final sempre gera um componente informacional (por exemplo, a diminuição na quantidade em estoque da matéria-prima e o apontamento da mão-de-obra utilizada). (FACEF-a2009-v12-n01-p39)*

Cf.: **Produto**

**Memória organizacional (MO) s.f.**

Organizational Memory [ing.]

Informações referentes às práticas passadas de uma organização, a fim de contribuir com o desenvolvimento da empresa.

*A <memória organizacional> capacita uma organização a preservar, recuperar e utilizar suas experiências (informação sobre sucessos e falhas ocorridos no passado) e aprender com a sua própria história. (OS-a2009-v16-n50-p484)*

Cf.: **Informação, Organização, Gestão do conhecimento**

**Mensagem instantânea (IM) s.f.**

Instant messaging [ing.]

Serviço de chat composto por uma lista de contatos, em que dois usuários podem trocar mensagens quando estão online. **Inf. encicl.:** O WhatsApp é um exemplo bastante conhecido de um serviço de mensagem instantânea.

*O sistema de <mensagem instantânea> alerta o usuário sempre que alguém de sua lista particular está on-line, de modo que possa iniciar uma conversa com aquela pessoa em particular. (LL-a2010-p190)*

Cf.: **Chat**

**Metropolitan area network (MAN) s.m.**

Rede sem fio utilizada na comunicação entre dispositivos de uma cidade.

*Uma rede metropolitana (MAN - <metropolitan-area network>) é uma rede que abrange uma área metropolitana, normalmente uma cidade e seus arredores. (LL-a2010-p180)*

Cf.: **Rede, WiMax**

**Micro e pequenas empresas s.f.**

Micro and small enterprise [ing.]

Conjunto de empresas que possuem uma renda anual bruta igual ou inferior a R\$ 2,4 milhões.

*De acordo com o Sebrae (2010), somente no estado de São Paulo, as <micro e pequenas empresas> representam 98% das empresas formais registradas. (RESI-a2010-v9-n01-p2)*

Cf.: **Pequenas e médias empresas**

### **Mineração na web s.f.**

Web mining [ing.]

Ferramenta de *data mining* utilizada na extração e análise de dados retirados da internet.

*As empresas podem recorrer à <mineração na Web> para ajudar-lhes a compreender o comportamento do consumidor, avaliar a eficiência de um site em particular ou quantificar o sucesso de uma campanha de marketing. (LL-a2010-p160)*

Cf.: **Business intelligence, Internet**

### **Modelo de gestão s.m.**

Management model [ing.]

Padrão de administração empresarial adotado pela *alta gerência* de uma organização para coordenar e padronizar as atividades de cada *área de negócio*.

*O <modelo de gestão> objetiva proporcionar flexibilidade, agilidade e eficiência dentro de uma estrutura de custos menos pesada, mantendo um alto nível de colaboração entre as franquias. (FACEF-a2004-v7-n02-p44)*

Cf.: **Área de negócio, Alta gerência**

### **Modelo de negócio s.m.**

Business model [ing.]

Representação de um modo de produção, entrega e venda de *produtos e serviços* de uma organização, a fim de obter lucros.

*Chesbrough (2002) ressalta que a criação de um <modelo de negócio> difere da noção convencional de estratégia, uma vez que o modelo de negócio é mais do que uma tentativa de hipotetizar uma iniciativa exploratória dentro de um mercado, ele é mais do que isso: é um plano de ação completamente elaborado e definido. (RAI-a2005-v2-n02-p62-763)*

Cf.: **Produto, Serviço, Modelo de gestão**

### **Modem s.m.**

Dispositivo utilizado na conversão de sinais de uma rede de linha telefônica analógica.

*Entre os principais motivos para não ter Internet em casa está o fato de possuírem acesso em outro lugar (13,56%) e/ou não terem computador e o custo ser elevado (9,63%) e/ou o custo do acesso ser elevado (8,9%). Entre os que acessam, a maioria o faz por meio de uma conexão de banda larga (59,01%), sendo esta uma primeira diferença entre o perfil do usuário de e-gov levantado na presente pesquisa e o perfil do internauta brasileiro em geral, à mesma época que indicou que a proporção maior (40%) de uso é por <modem digital>, cabo, rádio e satélite (RESI-a2011-v10-n01-p11)*

Cf.: **Rede**

**Monarquia de TI** *s.f.*

IT monarchy [ing.]

Sistema de *governança de TI* em que cabe aos *executivos de TI* as decisões sobre a utilização da *Tecnologia da Informação* em uma organização.

*Percebeu-se uma maior predominância da <Monarquia de TI> para as decisões-chave que envolvem os "princípios" (50% no público, 40% no privado), "arquitetura" (72,2% no público, 60% no privado), "estratégias de infraestrutura" (61,1% no público e 68% no privado) e necessidades de aplicações" (44,4% no público e 32% no privado). (RAP-a2013-v47-n02-p464)*

Var.: **Monarquia de tecnologia da informação**

Cf.: **Governança de TI, Executivo de TI, Tecnologia da Informação**

**MRP** *s.m.*

Ver **Material requirement planning**

**MRPII** *s.m.*

Ver **Manufacturing resource planning**

**Multinacional** *s.f.*

Multinational Corporation (MNC) [ing.]

Estratégia de organização empresarial internacional caracterizada pela concentração da gerência e controle financeiro uma matriz e *produção, vendas e marketing* em outros países.

*A Shell é uma <multinacional> de origem anglo-holandesa, voltada para a prospecção e distribuição de combustíveis, presente em 140 países, com cerca de 102 mil funcionários. (CE-a2010-v8-n01-p79)*

Cf.: **Produção, Vendas, Marketing**

**Navegador** *s.m.*

Browser [ing.]

*Software aplicativo utilizado para acessar páginas da internet.*

*[...] o sistema possui interface Web, ou seja, basta haver acesso à Internet por meio de um programa <navegador> para poder utilizá-lo. (REAd-a2008-v14-n03-p688)*

Var.: **Navegador web, Navegador da web**

Cf.: **Internet, Software aplicativo**

**OE** *s.f.*

Ver **Orientação empreendedora**

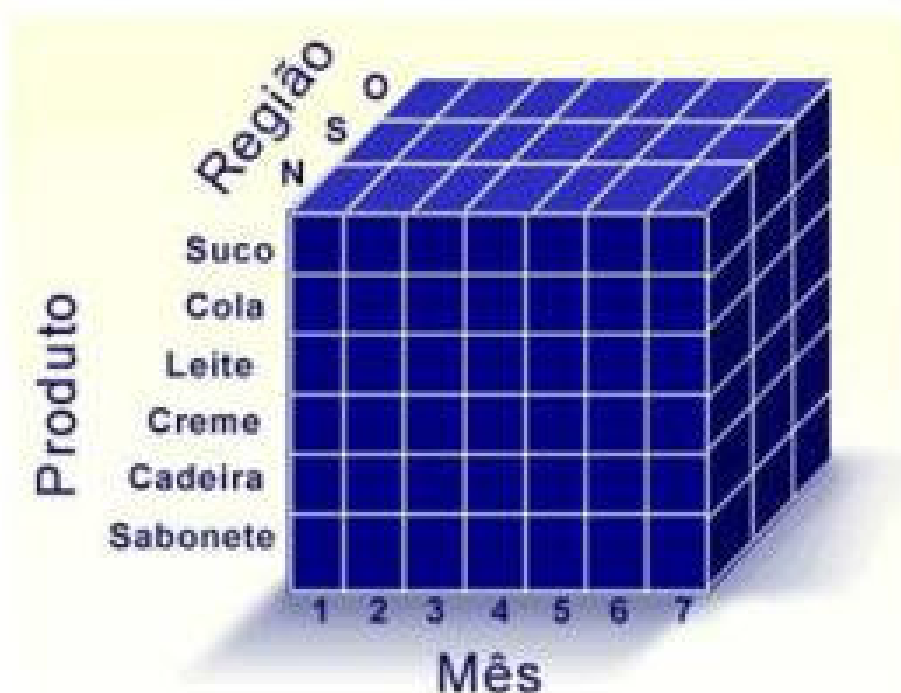
**OLAP** *s.m.*

Ferramenta de *Business Intelligence* utilizada na extração e análise de informações de dados organizacionais, organizando-os em estruturas multidimensionais (cubos) e permitindo sua visualização de maneiras distintas.

**Inf. encicl.:** acrônimo de Online Analytical Processing.

*Os componentes da ferramenta de gestão BI consistem no armazenamento de dados (data marts e data warehouse), na análise de informações (on line analytical processing - <OLAP>) e na mineração de dados (data mining). (CF-a2007-v18-nspe-p13)*

Cf.: **Business intelligence, Data mining, Text mining, Web mining**



Exemplo de um OLAP.

Fonte: [http://vivianeribeiro1.files.wordpress.com/2011/07/071211\\_0305\\_oqueolap2.jpg?w=271&h=233](http://vivianeribeiro1.files.wordpress.com/2011/07/071211_0305_oqueolap2.jpg?w=271&h=233).  
Acesso em 20 mar. 2014, 19:11

### **Organização s.f.**

Ver **Empresa**

### **Orientação empreendedora (OE) s.m.**

Entrepreneurial orientation (EO) [ing.]

Conjunto de métodos, práticas e estilo de tomada de decisão realizados por uma organização para agir de forma empreendedora.

*Entre os benefícios da intensificação da <orientação empreendedora> numa organização, destacam-se: o fato de ser positivamente associada ao crescimento; o de ter impacto positivo nas medidas de desempenho financeiro; o de prover a organização com habilidades para descobrir novas oportunidades; o de facilitar a diferenciação e a criação de vantagem competitiva, entre outros.* (REAd-a2011-v17-n02-p426)

Cf.: **Tomada de decisão, Conhecimento**

### **Paradoxo da produtividade s.m.**

Productivity paradox [ing.]

Teoria que estuda a relação existente entre o investimento em tecnologia da informação por empresas nas últimas décadas e os baixos níveis de desempenho desses recursos.

*Segundo muitos autores paira uma grande dúvida acerca da existência de evidências de ganhos significativos de produtividade devido à utilização de TI ao se considerar o agregado global da economia. É o que muitos chamam de "<paradoxo da produtividade> da TI".* (Gpr-a2001-v8-n02-p161)

Cf.: **Tecnologia da informação, Sistema de informação gerencial**

**Pequenas e médias empresas (PME) s.m.**

Small and Medium Enterprise (SME) [ing.]

Conjunto de empresas que possuem uma renda anual bruta igual ou inferior entre R\$ 2,4 milhões e R\$ 90 milhões.

*O acirramento da competitividade e a diminuição da participação das <pequenas e médias empresas> (PMEs) nos mercados têm contribuído para a mobilização dessas organizações de maneira a fazerem frente a essas novas tendências. (GPI-a2010-v11-n02-p298)*

Cf.: **Micro e pequenas empresas**

**Personal area network s.f.**

Rede sem fio utilizada na conexão de dispositivos próximos por meio de *bluetooth*.

**Inf. encicl.:** sigla de Personal Area Network.

Entre os padrões para redes de computadores sem fio estão o Bluetooth (802.15) para pequenas redes pessoais (PANs), o Wi-Fi (802.11) para redes locais (LANs) e o WiMax (802.16) para redes metropolitanas (WANs). (LL-a2010-p208)

Cf.: **Bluetooth, Rede, Bluetooth, WAN, LAN**

**Pharming s.m.**

Técnica de *phishing* que redireciona usuários para sites falsos mesmo quando digitados corretamente.

*[...] os praticantes do <pharming> conseguem acessar as informações sobre endereços que os provedores de serviços de Internet armazenam para acelerar a navegação; caso esses ISPs usem softwares com brechas de segurança em seus servidores da Web, os fraudadores conseguem 'hackerar' e alterar esses endereços. (LL-a2010-p223)*

Cf.: **Phishing, Evil twin**

**Phishing s.m.**

Prática, realizada por um *hacker* ou *cracker*, de levar um usuário a acessar uma página da internet falsa para roubar-lhe dados pessoais.

*Os golpistas de <phishing> já fingiram ser o serviço de pagamento on-line PayPal; a provedora de serviços on-line American online (AOL); o Citibank; o Fleet Bank; a American Express; o Federal Deposit Insurance Corporation [...]; o Banco da Inglaterra e outros bancos no mundo todo. (LL-a2010-p217)*

Cf.: **Hacker, Cracker, Spoofing**

**Placa de rede s.m.**

Network interface card (NIC) [ing.]

*Dispositivo periférico* que permite a um computador se conectar em uma *rede*.

*Os equipamentos da rede tinham a mesma configuração: 15 computadores PC Pentium 4 2.2GHz, com 256 MB de memória RAM e disco rígido de 40 GB, com conexão via "switch", com <placas de rede> com protocolo Fast Ethernet 100Mbps. (RESI-a2006-v5-n02-2)*

Cf.: **Dispositivo periférico, Rede**

**Planejamento estratégico** *s.m.*

Strategic planning [ing.]

Processo de estabelecimento de metas e ações a fim de atingir um objetivo empresarial específico e levando em considerações as condições de mercado existentes.

*Embora o <planejamento estratégico> seja conceitualmente da alta administração da organização, é comum nos dias de hoje, a participação de outros níveis hierárquicos no desenvolvimento dessa atividade. (RECADM-a2005-v4-n01-p20)*

Cf.: **Estratégia competitiva**

**Planilha eletrônica** *s.f.*

1) Spreadsheet [ing.]

Tabela eletrônica, composta por colunas e linhas, destinada à manipulação de dados empresariais.

*Mesmo que não seja responsabilidade exclusiva da área de TI, muitos dos pontos a serem auditados estão relacionados ou são dependentes da TI, como o acesso e a segurança às informações, e a integridade dos sistemas (como o uso de <planilhas eletrônicas> que ficam sendo manipuladas fora dos sistemas da organização). (RCA-a2010-v12-n28-p26).*

2) Spreadsheet software [ing.]

*Software aplicado utilizado na manipulação de dados por meio de sua disposição em tabelas compostas por colunas e linhas.*

**Inf. encicl.:** O Microsoft Excel é um exemplo bastante conhecido de um software de planilha eletrônica.

*No caso de sistemas operacionais isso traz impactos na cultura da organização, gera necessidade de treinamento, atualização de equipamentos etc. O uso de produtos como <planilha eletrônica>, processador de texto, banco de dados, gerenciador de projetos, linguagem de programação etc., reforçam a importância que todos sejam treinados constantemente. (RAI-a2004-v1-n02-p49)*

Var.: **Software de planilha eletrônica**

Cf.: **Software aplicado**

**PME** *s.f.*

Ver **Pequenas e média empresas**

**Posição competitiva** *s.f.*

Competitive position [ing.]

Posição de uma *empresa* em relação às suas concorrentes e ao *ambiente competitivo* em que se encontra.

*A revolução da informação está mudando a natureza dos negócios e afetando a concorrência através da mudança da estrutura da indústria, criando vantagens competitivas pela diminuição dos custos, ou intensificando a diferenciação, e gerando novos negócios. Muitas vezes, em setores específicos, há grupos que utilizam a estratégia da diferenciação que afeta a <posição competitiva> e o desempenho de uma empresa. (BBR-a2006-v3-n02-p191)*

Cf.: **Empresa, Ambiente competitivo**

**Posicionamento estratégico** *s.m.*

Strategic positioning [ing.]

*Estratégia competitiva* de diferenciação no desempenho de atividades de uma empresa a fim de diferenciá-la de seus concorrentes.

*As decisões sobre quais projetos de TI devem ser implementados são, frequentemente, determinantes do desempenho empresarial e são capazes não somente de mudar o <posicionamento estratégico> das organizações, mas também podem modificar a estrutura de competição do setor como um todo.* (GPr-a2003-v10-n03-p1)

Cf.: **Estratégia competitiva, Empresa, Marketing**

**PPTP** *s.m.*

*Protocolo* de criptografia de dados utilizados em uma virtual private network

**Inf. encicl.:** Sigla de Point-to-Point Tunneling Protocol.

*Vários protocolos são utilizados para proteger os dados transmitidos pela Internet pública, inclusive o Protocolo de Tunneling (tunelamento) Ponto a Ponto (<PPTP>).* (LL-a2010-p193)

Cf.: **TCP/IP, Protocolo**

**Processador de texto** *s.m.*

Word processor [ing.]

*Software aplicativo* utilizado no armazenamento e edição de textos em formato eletrônico. **Inf. encicl.:** atualmente, esse programa possui recursos avançados de edição textual como verificadores ortográficos e dicionário. O Microsoft Word é um exemplo bastante conhecido de um processador de texto.

*O esquema e os documentos de teste foram construídos utilizando o <processador de texto> NOTEPAD, do Windows, e o editor do XMLSPY.* (RAEE-a2002-v1-n01-p13)

Sin.: **Editor de texto**

Cf.: **Software aplicativo**

**Processamento centralizado** *s.m.*

Centralized processing [ing.]

*Rede* na qual todo o processamento e armazenamento de dados é realizado por um *mainframe*, impossibilitando o compartilhamento de processamento ou informações entre computadores.

*Em algumas situações, o uso de "softwares livres" utilizando a tecnologia de "<processamento centralizado>" reduziria significativamente os custos de hardware e de software.* (RAEE-a2005-v4-n02-p20)

Cf.: **Rede, Mainframe, Processamento distribuído**

**Processamento distribuído** *s.m.*

Distributed processing [ing.]

*Rede* na qual todo o processamento e armazenamento de dados é realizado por cada computador integrante.

*A tecnologia tem auxiliado na habilidade de manipular um grande volume de transações num custo unitário médio decrescente, de apoiar operações geograficamente dispersas por intermédio do <processamento distribuído> e de oferecer novos produtos e canais de distribuição.* (RAE-a2001-v41-n03-p43-44)

Cf.: **Rede, Processamento centralizado**



**Processo de negócio** *s.m.*

Business process [ing.]

Conjunto de atividades empresariais relacionadas que estabelecem como as tarefas de uma *empresa*, destinadas à elaboração de um *produto*, serão realizadas.

*[...] o processo de implantação e uso do sistema ERP reflete diretamente nos <processos de negócios> empresariais, impactando de maneira decisiva nas estratégias da organização e na sua capacidade competitiva. (OC-a2006-v2-n04-p12)*

Sin.: **Processo organizacional**

Cf.: **Empresa, Business process management, Produto, Process management reengineering**

**Processo organizacional** *s.m.*

Ver **Processo de negócio**

**Produção** *s.f.*

Production [ing.]

*Área de negócio* de uma organização voltada ao processo de desenvolvimento de seus *serviços* ou *produtos*.

*Para serem achados espaços para se produzirem todos os bens, os necessários e os desnecessários para o momento, as horas extras dos funcionários da <produção> eram a solução, assim como a empresa convivia com o problema de constantes mudanças de setup de máquinas para se produzirem diferentes itens. (CF-a2007-v18-nspe-p78)*

Sin.: **Manufatura**

Cf.: **Área de negócio, Serviço, Produto**

**Produto** *s.m.*

Product [ing.]

Bem material produzido por uma empresa e destinado à venda.

*A reforma da fábrica da Nova Anchieta representou um esforço da Volkswagen mundial em oferecer um produto premium no mercado, com alto índice de automatização, modularidade e qualidade, consistindo num <produto> diferenciado. (RAI-a2007-v4-n01-p137)*

Sin.: **Mercadoria**

Cf.: **Serviço**

**Profissional de TI** *s.m.*

IT Profissional [ing.]

Funcionário do *Departamento TI* responsável pelo gerenciamento e manutenção da *Tecnologia da Informação* de uma empresa.

**Inf. encicl.:** os profissionais de TI dividem-se em especialidades diversas: *executivo-chefe de segurança, executivo-chefe de informática, executivo-chefe de conhecimento, executivo-chefe de privacidade, analista de sistema e programador.*

*Como recomendações gerenciais, este artigo sugere aos <profissionais de TI> que busquem conhecer os negócios de suas organizações como forma de ajudá-las a alcançar seus resultados pretendidos. (CE-a2009-v7-n02-p267)*

Cf.: Departamento de TI, Tecnologia da informação, Executivo-chefe de segurança, Executivo-chefe de informática, Executivo-chefe de conhecimento, Executivo-chefe de privacidade, Analista de sistema, Programador

**Programador** *s.m.*

Programmer [ing.]

*Profissional de TI* responsável pelo desenvolvimento de *softwares* para uma organização.

*Depende apenas do <programador> criar um cadastro de avalista ou parametrizar o sistema para validar o avalista caso ele seja sócio já cadastrado.*

(A-a2009-v20-n01-p18)

Cf.: **Profissional de TI, Software**

**Projeto de software** *s.m.*

Software design [ing.]

Plano de elaboração de um *software* para uma empresa, levando em consideração os requisitos dos clientes para tal programa e a compreensão das informações daqueles que irão codificá-lo, testá-lo e mantê-lo.

*O contexto do ambiente, a estrutura organizacional e características da equipe são considerados no cálculo do prazo estimado para um <projeto de software>.*

(RESI-a2012-v11-n01-p10)

Cf.: **Software, Engenharia de software**

**Projeto de TI** *s.m.*

IT project [ing.]

Projeto que visa a implementação de um *Sistema de Informação* em uma empresa.

*A seleção de <projetos de TI> deve considerar, simultaneamente, aspectos relacionados à eficiência (uso dos recursos) e à eficácia (obtenção de resultados para a organização), além de analisar seus riscos.* (Gpr-a2003-v10-n03-p311-328)

Cf.: **Sistema de informação, Tecnologia da informação, Gestão de TI**

**Protocolo** *s.m.*

Protocol [ing.]

Conjunto de regras e procedimentos utilizado na troca de dados em uma rede.

**Inf. encicl.:** atualmente, o protocolo TCP/IP é o mais utilizado em redes corporativas.

*A Tecnologia Web utiliza um <protocolo> de comunicação que permite a solicitação e a obtenção de recursos da Web.* (RAUSP-a2003-v41-n03-p234)

Cf.: **Rede, TCP/IP, PPTP**

**Qualidade** *s.f.*

Quality [ing.]

1) Características de um produto ou serviço relacionadas ao seu valor e utilidade.

*A <qualidade> de produtos e serviços e a capacidade em responder rapidamente às demandas do mercado podem impactar no grau de satisfação dos clientes.* (A-a2008-v19-n01-p105)

2) Adequação de um produto ou serviço à especificações técnicas de sua produção ou oferecimento.

*A norma ISO/IEC 9126 determina um conjunto de características e subcaracterísticas que formam a <qualidade> de produtos de software. (A-a2009-v20-n01-p5)*

Cf.: **Produto, Serviço, Agregação de valor, Valor agregado**

#### **Recurso de TI s.m.**

IT resources [ing.]

*Tecnologia da informação utilizada ou alocada por uma empresa na constituição de seu sistema de informação.*

*Entre os <recursos de TI> utilizados como alternativas de acesso aos serviços bancários destacam-se: caixas eletrônicos, serviços por telefone, internet banking - utilizado por mais de 18 milhões de brasileiros - e, recentemente, o mobile banking. (OC-a2010-v6-n12-p80)*

Cf.: **Infraestrutura de TI, Tecnologia da informação, Sistema de informação**

#### **Recursos financeiros s.m.**

Financial resources [ing.]

*Capital possuído e gerenciado pela empresa em suas operações e atividades.*

*Nas empresas pesquisadas, os <recursos financeiros> destinados aos investimentos em ERP ficaram entre 650 mil reais e um milhão de reais. (RESI-a2010-v9-n01-p12)*

Cf.: **Finanças**

#### **Recursos humanos (RH) s.m.**

Human resources [ing.]

*Área de negócio de uma organização voltada ao recrutamento, contratação, capacitação e retenção de funcionários.*

*Dentro dessa reestruturação da organização foi possível constatar que houve melhorias nas áreas de <recursos humanos>, com a melhor capacitação dos funcionários da linha de produção; na produção, com maior organização do chão de fábrica e melhoria na qualidade dos produtos e na área de finanças, com maior controle dos custos e maior domínio de ferramentas gerenciais. (REAd-a2011-v17-n01-p257)*

Cf.: **Área de negócio, Funcionário**

#### **Rede s.f.**

Network [ing.]

*Conexão realizada entre computadores para compartilhar dados ou recursos.*

*As mesmas tecnologias de informação e comunicação que possibilitam o acesso e o uso das fontes de informação disponíveis na <rede> de computadores trouxeram, também, algumas tensões no relacionamento entre os bibliotecários e os usuários. (CI-a2004-v33-n01-p124)*

Var.: **Rede de comunicação**

Cf.: **Dado, Tecnologia de redes**

**Rede de empresas** *s.m.*

Inter-organizational network [ing.]

Conjunto de organizações que, devido a limitações de ordem dimensional, estrutural e financeira, se unem para desenvolver suas atividades empresariais.

*As <redes de empresas> são estruturas flexíveis e integradas em busca de uma eficiência coletiva; têm-se tornado uma alternativa viável e promissora para se estabelecerem relações interorganizacionais, fornecendo um equilíbrio entre cooperação e competição. (OC-a2006-v2-n04-p52)*

Sin.: **Rede interorganizacional**

**Rede interorganizacional** *s.f.*

Ver **Rede de empresas**

**Rede local** (LAN) *s.f.*

Local Area Network (LAN) [ing.]

Rede que interconecta *computadores pessoais* e outros dispositivos digitais dispostos em um raio de até 500 metros.

*O aumento da capacidade de processamento dos micro e minicomputadores, associado à redução dos preços desses equipamentos, tem contribuído para que os hospitais implantem sistemas descentralizados ou distribuídos, que se caracterizam pela existência de computadores departamentais (laboratório, farmácia, enfermagem etc.); embora preservando a autonomia local, podem eles funcionar de forma integrada, mediante uma <rede local> de computadores (Local Area Network - LAN). (RAC-a2001-v5-n03-p57-58)*

Cf.: **Rede, Computador pessoal, Campus area network**

**Rede social** *s.f.*

Social network [ing.]

Serviço da *web 2.0* voltado à união e compartilhamento de informações entre pessoas e empresas.

**Inf. encicl.:** O Facebook é um exemplo bastante conhecido de uma rede social.

*Como segunda <rede social> mais popular da Web, com 500 milhões de perfis, o Twitter foi uma das mídias que mais prosperou no mercado brasileiro: 46 milhões de perfis brasileiros e 3º lugar no mundo (SILVERPOP, 2012). (RESI-a2012-v11-n02-p2)*

Cf.: **Web 2.0**

**Regras de associação** *s.f.*

Association rule [ing.]

Técnica de *data mining* de busca por elementos relacionados em volumes de dados.

**Inf. encicl.:** em um supermercado, por exemplo, uma regra de associação pode demonstrar que clientes que compram leite e pão frequentemente compram, também, manteiga.

*Como resultado da pesquisa foram descobertas mais de cem <regras de associação>, das quais dez apresentam fortes indícios de cartelização, comprovando a utilidade da abordagem como suporte ao trabalho de auditoria governamental. (RESI-a2011-v10-n01-p1)*

Cf.: **Data Mining, Knowledge discovery in database**

**RFID** *s.m.*

Identificação por rádio-frequência [port.]

Tecnologia sem fio de rastreamento de movimentação de mercadorias por meio de etiquetas eletrônicas que emitem sinais de rádio.

**Inf. encicl.:** Sigla de Radio Frequency Identification.

*[...] em 2005 o Wal-Mart já havia instalado sistemas <RFID> em mais de cem lojas, 35 Sam's Clubs e três centros de distribuição, além de ter solicitado que os seus cem maiores fornecedores utilizassem etiquetas RFID nos pallets e caixas dos produtos entregues em alguns dos seus centros de distribuição (IDTECHEX, 2005). (RAM-a2009-v10-n01-p14)*

Cf.: **Rede**

**Roteador** *s.m.*

Router [ing.]

*Dispositivo periférico de distribuição e conexão de rede que possibilita a troca de dados entre redes distintas.*

*A integração do ambiente corporativo com as demais plataformas em rede apresenta complexidades, que se traduzem no uso de equipamentos como switches e <roteadores>, bem como o código de barras impresso nas embalagens dos produtos. (RAI-a2004-v1-n02-p49)*

Cf.: **Dispositivo periférico, Rede, Switch, Hub**

**RSS** *s.m.*

Serviço de *internet* que permite o armazenamento e a visualização de publicações de vários sites em uma única ferramenta, denominada feed RSS.

**Inf. encicl.:** sigla de Rich Site Summary ou Really Simple Syndication.

*As principais tecnologias e formatos utilizados para a publicação de dados governamentais abertos são: (1) arquivos CSV (Comma Separated-Values), que armazenam dados tabulares; (2) informações Atom e <RSS> (Really Simple Syndication), que agregam conteúdo baseado em XML, usadas para compartilhar novidades ou textos completos através dos denominados feeds [...]. (RESI-a2011-v10-n01-p3)*

Cf.: **Internet**

**Segurança da informação** *s.f.*

Information security [ing.]

*Serviço de TI que visa garantir a confiabilidade das informações de uma empresa.*

*Tratando de pontos fundamentais como a cultura e a consciência de <segurança da informação>, podem-se utilizar incentivos e também pequenas sanções dentro da organização, fazendo com que os funcionários participem ativamente das políticas e se sintam confortáveis ao identificar problemas, objetivando aumentar a segurança da informação que circula dentro da indústria, sem influenciar na produtividade. (RESI-a2010-v9-n02-p4)*

Cf.: **Chefe de segurança, Informação, Serviço de TI**

**Seis sigma s.m.**

Six sigma [ing.]

Método de gestão da *qualidade* por meio de métodos estatísticos, visando a redução de defeitos de fabricação.

**Inf. encicl.:** estabelece a meta de até 3,4 defeitos por um milhão de oportunidades de ocorrência.

*A metodologia <Seis Sigma> foi originalmente implantada pela Motorola, em 1987, no setor de comunicações, com o propósito de melhorar a qualidade dos produtos. Seu nome origina-se da letra do alfabeto grego utilizada em estatística para simbolizar o desvio padrão, ou seja, uma medida para quantificar a variação e a inconsistência de determinado processo. (RAU-a2011-v46-n01-p11)*

Cf.: **Qualidade, Total quality management**

**Service level agreement (SLA) s.m.**

Acordo de nível de serviço [port.]

Contrato de terceirização que estabelece o nível da prestação de *serviço* a ser realizado.

**Inf. encicl.:** Contém informações sobre a definição dos serviços e sua performance, gerenciamento de problemas, responsabilidade de ambas as partes, garantias, medidas emergenciais, planos alternativos, planos para soluções temporárias, relatórios de monitoramento, segurança, confiabilidade e cancelamento do contrato.

*A expectativa de conclusão depende do acordo de nível de serviço ou <Service Level Agreement> (SLA), ou seja, sempre que uma solicitação é aberta, ela recebe o seu tempo máximo para solução baseado no menor SLA acordado. (RAM-a2012-v13-n04-p195)*

Cf.: **Serviço**

**Serviço s.m.**

Service [ing.]

Bem imaterial oferecido por uma *empresa* ao mercado.

*O fato é que todo produto ou <serviço> principal ou secundário oferecido por uma empresa é necessariamente o resultado de um conjunto de atividades. (RESI-a2008-v7-n02-p1)*

Cf.: **Empresa, Produto**

**Serviço de TI s.m.**

IT service [ing.]

Serviço de implantação, suporte ou gerenciamento de *Sistemas de Informação* em uma organização.

*Os <serviços de TI> movimentam mais de 1 trilhão de dólares em todo o mundo, incluindo desde atividades de projeto e gestão até desenvolvimento de software. Desse total, 600 bilhões de dólares vêm de serviços terceirizados, um mercado que cresce a uma taxa de 6% ao ano. (RAI-a2011-v8-n04-p184)*

Sin.: **Atividade de TI**

Cf.: **Sistema de informação, Departamento de TI, Service level agreement**

**Serviço web** *s.m.*

Web service [ing.]

Tecnologia que permite a integração de aplicações online incompatíveis.

*Um dos tipos de serviços eletrônicos disponibilizados são <serviços web> que, por usarem a Internet e a linguagem XML para a comunicação entre aplicações, não exigem uma plataforma específica de hardware ou software. (RESI-a2012-v11-n02-p2)*

Cf.: **Internet**

**Servidor** *s.m.*

Server [ing.]

Computador utilizado para gerenciar redes de computadores.

*No SaaS, embora os clientes tenham seus dados isolados e protegidos, um mesmo <servidor> pode atender vários clientes ao mesmo tempo. (RESI-a2010-v9-n01-p7)*

Cf.: **Computador**

**SI** *s.m.*

Ver **Sistema de informação**

**Sistema computacional** *s.m.*

Ver **Computador**

**Sistema de apoio à decisão (SAD)** *s.f.*

Decision Support System [ing.]

Sistema gerencial destinado ao auxílio na tomada de decisões da gerência média.

*<Sistema de Apoio à Decisão> (SAD): fornecem aos executivos diversas ferramentas de modelagem e análise com o objetivo de capacitar os usuários a solucionar problemas de forma integral, fornecendo diversas ferramentas de modelagem e análise sobre informações obtidas de diversas fontes de dados na empresa. (RECADM-a2006-v5-n01-p4)*

Cf.: **Sistema gerencial**

**Sistema de apoio ao executivo (SAE)** *s.m.*

Executive Support System (ESS) [ing.]

*Sistema de informação que auxilia a alta gerência na tomada de decisões reunindo informações de diferentes áreas de negócios.*

*Os <SAEs> são projetados para incorporar dados sobre eventos externos, como novas leis tributárias ou novos concorrentes, mas também adquirem informações resumidas do SIG e do SAD internos Filtram, condensam e rastreiam dados críticos, mostrando apenas os mais importantes para a gerência sênior. (LL-a2010-p46)*

Cf.: **Tomada de decisão, Alta gerência, Área de negócio, Sistema de informação**

**Sistema de gestão da cadeia de suprimentos (SCM)** *s.m.*

Supply Chain Management System [ing.]

*Aplicativo integrado que auxilia a administração de toda a cadeia de suprimentos de uma empresa.*

**Inf. encicl.:** esse sistema auxilia fornecedores, empresas de compra, distribuidores e empresas de logística a compartilharem informações sobre pedidos, produção, níveis de estoque e entrega de produtos e serviços, a fim de produzir e entregar mercadorias e serviços com maior eficiência.

*Os sistemas de informação gerenciais e organizacionais integrados são usualmente classificados como: EIS (sistemas de informações empresariais), ERP (sistemas de planejamento de recursos empresarias); SCM (<sistemas de gestão da cadeia de suprimentos>); CRM (sistemas de gerenciamento do relacionamento com o cliente) e KM System (sistemas de gestão de conhecimento). (SG-a2011-v6-n03-p373)*

Var.: **Sistema de gerenciamento da cadeia de suprimentos**

Cf.: **Aplicativo integrado, Cadeia de suprimentos, Supply chain management**

### **Sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) s.m.**

Database Management System [ing.]

*Software aplicativo utilizado na organização, armazenamento, acesso e criação de bancos de dados.*

*Os mecanismos para controle de acesso encontram-se implementados em diferentes <Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados> (SGBD), como Oracle, Sybase, Microsoft SQL-Server (YANG, 2009). Portanto, o acesso dos usuários utilizando as aplicações disponibilizadas pelas organizações poderia ser controlado diretamente pelos mecanismos de controle de acesso existentes nos SGBDs. (RESI-a2011-v11-n01-p6)*

Var.: **Sistema de gestão de banco de dados, Sistema gerenciador de banco de dados**

Cf.: **Banco de dados, Software aplicativo**

### **Sistema de gestão do conhecimento s.m.**

Knowledge Management System (KMS) [ing.]

*Aplicativo integrado que auxilia a empresa na administração de seu conhecimento organizacional.*

**Inf. encicl.:** esse sistema coleta todo o conhecimento e a experiência relevantes na empresa e em fontes externas de conhecimento, tornando-os disponíveis onde e quando forem necessários para melhorar os processos de negócios.

*[...] o <sistema de gestão do conhecimento> não possui nenhuma metodologia ou métrica para avaliação da usabilidade das informações geradas por e para cada departamento, salva apenas a utilização do aumento da produtividade departamental como um possível parâmetro de métrica. (RECADM-a2006-v5-n01-p7)*

Cf.: **Aplicativo integrado, Conhecimento organizacional**

### **Sistema de informação (SI) s.m.**

Information system [ing.]

*Conjunto de tecnologias da informação utilizado por uma empresa em seus processos organizacionais.*

**Inf. encicl.:** considera, além da tecnologia da informação no funcionamento de uma empresa, as pessoas e a própria organização, auxiliando na tomada de decisões, gerência, controle, análise de problemas e criação de novos produtos.



*Os <Sistemas de Informação> (SI) podem ser entendidos como o conjunto de meios pelos quais a empresa obtém, armazena e processa dados, transformando-os em informações. (FACEF-a2009-v12-n01-p42)*

Var.: **Sistema informacional, Sistema de informação empresarial**

Cf.: **Tecnologia da informação**

#### **Sistema de informação gerencial (SIG) s.m.**

Management Information System (MIS) [ing.]

*Sistema de informação de auxílio à gerência na tomada de decisões por meio da elaboração de relatórios sobre o desempenho corrente de uma empresa.*

*Os sistemas de informações podem ser classificados em três categorias, de acordo com a utilidade que a informação apresenta em níveis operacionais, gerenciais e estratégicos. Eles podem ser do tipo SPT (Sistema de Processadores de Transações), que coleta e processa os dados, sobretudo operacionais, do tipo SIG (<Sistema de Informação Gerencial>), que fornece subsídios para as decisões táticas referentes às operações e controle operacional, e do tipo SAD (Sistema de Apoio à Decisão), que tem por finalidade suportar decisões de longo alcance tomadas por decisores de nível estratégico, tendo uma grande influência de apoio ao processo decisório. (RESI-a2012-v11-n02-p10)*

Var.: **Sistema gerencial**

Cf.: **Tomada de decisão, Sistema de informação**

#### **Sistema de processamento de transações s.f.**

Ver **Sistema transnacional**

#### **Sistema operacional s.m.**

Operating system [ing.]

*Software de sistema responsável pelo gerenciamento e controle das operações do computador, permitindo que o sistema execute várias tarefas ao mesmo tempo.*

**Inf. encicl.:** O Windows é um exemplo bastante conhecido de sistema operacional.

*Partindo da premissa que a administração de atividades agropecuárias requer conhecimentos técnicos e financeiros não distribuídos de forma igualitária entre pequenos, médios e grandes produtores rurais, o acesso a um <sistema operacional> de fácil utilização favoreceria a inclusão digital no campo associada à otimização dos recursos. (SG-a2011-v6-n04-p404)*

Cf.: **Software de sistema**

#### **Sistema operacional de rede s.m.**

Network operating system (NOS) [ing.]

*Software de sistema responsável pelo controle e gerenciamento de redes.*

*O <sistema operacional de rede> (NOS - newtorking operation system) encaminha e administra comunicações e coordena os recursos de rede. (LL-a2010-p175)*

Cf.: **Software de sistema, Rede**

**Sistema transacional (SPT) s.m.**

Transaction Processing System [ing.]

*Sistema de informação utilizado por gerentes operacionais e destinado à realização e registro das transações e atividades financeiras básicas de uma empresa.*

*Os benefícios oferecidos identificados na proposta são os de aumento de produtividade e melhoria de qualidade de processos e informações. O primeiro é esperado de <sistemas transacionais> que visam automatizar e integrar processos, internos e externos, no nível operacional. O segundo, pelo possível tratamento adequado dos processos e das informações, também pode oferecer melhor qualidade destas. (RAP-a2012-v46-n01-p139)*

**Sin.: Sistema de processamento de transações**

**Cf.: Sistema de informação**

**Sistemas de informação (SIG) s.m.**

Information systems [ing.]

Campo de estudos destinado à análise da implantação de *sistemas de informação* em ambientes empresarias.

**Inf. encicl.:** considera os aspectos organizacionais, tecnológicos e humanos para que seja possível compreender a real necessidade da organização em informatizar suas atividades.

*No contexto da reorganização da produção se destacam os novos recursos high-tech, como os celulares, os notebooks, as intranets, a internet, os sistemas integrados de gestão e, em especial, o ambiente web, o qual contribui para acesso e produção sem limites de informação. Essa situação gera importantes mudanças nas práticas laborais, nas formas de organização do trabalho e nas relações trabalhistas. Contudo, essas transformações, em especial seus impactos sobre o trabalho, ainda são pouco estudadas, seja no campo dos estudos organizacionais, seja na área de <sistemas de informação>. (CE-a2013-v11-n01-p66)*

**Var.: Sistemas de informação gerenciais**

**Cf.: Sistema de informação**

**SLA s.m.**

Ver **Service level agreement**

**Smartphone s.m.**

Dispositivo móvel de telefonia sem fio que, além das funções de um celular comum, possui recursos como troca de dados, uso da Internet, transmissão de e-mails e mensagens instantâneas e exibição de conteúdo digital.

*A tecnologia em questão é o <smartphone>, um telefone móvel inteligente composto de PDA e telefone celular em um único aparelho, que permite o envio e recepção de dados via rede de celular e a utilização de produtos de software especialmente construídos para esta tecnologia e que podem fazer uso das suas características de transmissão de dados. (RESI-a2008-v7-n02-p7)*

**Cf.: Internet, Convergência tecnológica**

**Sociedade da informação s.f.**

Information society [ing.]

Sociedade pós-industrial inserida e influenciada pela *Tecnologia da Informação* em todos os âmbitos de suas vidas.

*O contexto da <sociedade da informação> que se vislumbra, em que a mediação dos significados compartilhados passa a ser realizada mediante o auxílio do computador, com a utilização das tecnologias de informação e comunicação, gera diferentes impactos, entre os quais uma nova forma de sociabilidade. (CI-a2004-v33-n01-p124)*

Cf.: **Tecnologia da informação**

**Software** *s.m.*

Programa [port.]

Componente virtual da *infraestrutura de TI*, elaborada na forma de comandos escritos a serem interpretados e executados pelo *hardware*.

**Inf. encicl.:** composto por *softwares de sistema* (que gerenciam as atividades de um computador) e *softwares aplicativos* (que executam tarefas específicas do usuário).

*Utilizando um sistema de filtro de informação sobre as efetivas necessidades de cada ponto-de-venda, o <software> existente foi paulatinamente adaptado para controlar as novas demandas específicas do atendimento e da manutenção. (EG-a2005-v5-n10-p123)*

Cf.: **Infraestrutura de TI, Hardware, Software de sistema, Software aplicativo**

**Software aplicativo** *s.m.*

Application software [ing.]

*Software* destinado à realização de tarefas específicas solicitadas por um usuário, como edição de textos e elaboração de planilhas eletrônicas e bancos de dados.

*No que se refere ao principal segmento de atuação das empresas pesquisadas, os resultados apontam que as empresas estão se voltando para o desenvolvimento de <software aplicativo> (Ex.: ERP, CRM, processadores de texto, jogos) e para o desenvolvimento de softwares sob medida (exclusivos para cada cliente). (OC-a2012-v8-n16-p234)*

Cf.: **Software, Software de sistema**

**Software de recursos gráficos de apresentação** *s.m.*

Presentation software [ing.]

*Software aplicativo* utilizado na criação de apresentações gráficas.

**Inf. encicl.:** O Microsoft PowerPoint e o Lotus Freelance Graphics são exemplos bastante conhecidos de processadores de texto.

*O <software de recursos gráficos de apresentação> permite que o usuário crie apresentações gráficas de qualidade profissional. Esse software pode converter dados numéricos em diagramas e outros tipos gráficos e incluir recursos de apresentação multimídia de som, animação, fotos e clipes de vídeo. (LL, 2010, p. 123-124)*

Cf.: **Suíte de software, Software aplicativo**

**Software de sistema** *s.m.*

System software [ing.]

*Softwares* que controlam o acesso ao *Hardware* e possibilitam a operação dos *softwares aplicativos*.

*<Softwares de sistema> administram os recursos e as atividades do computador. (LL-a2010-p105)*

Sin.: **Software básico**

Cf.: **Software, Hardware, Software aplicativo**

**Software livre** *s.m.*

Free software [ing.]

*Software* que possibilita ao usuário sua utilização, cópia, modificação e redistribuição de acordo com suas necessidades específicas.

**Inf. encicl.:** o código-fonte de programação do software permanece aberto e cada programador pode remodelar o programa livremente.

*A decisão de usar software livre (Linux e outros) é uma tradução claramente envolvida na rede de inclusão digital de Pirai. (JISTEM-a2012-v9-n02-p381)*

Cf.: **Software**

**Spoofing** *s.m.*

Prática, realizada por um *hacker* ou *cracker*, de levar um usuário a acessar uma página da Internet falsa.

*O <spoofing> (disfarce) também pode envolver o redirecionamento de um link para um endereço diferente do desejado, estando o site espúrio 'disfarçado' com o destino pretendido. (LL-a2010-p214)*

Cf.: **Hacker, Cracker**

**Spyware** *s.m.*

*Malware* que monitora a atividade de um usuário no computador a fim de obter informações pessoais.

*Muitos usuários acham <spyware> irritante e alguns críticos se preocupam com as violações à privacidade dos usuários de computador. (LL-a2010-p219)*

Cf.: **Malware, Key logger, Sniffer**

**SQL injection** *s.f.*

Injeção de SQL [port.]

*Malware* que utiliza a vulnerabilidade das aplicações da Internet para extrair ou alterar dados de usuários e operações.

*No momento, ataques por <SQL injection> são as maiores ameaças do tipo malware. (LL-a2010-p219)*

Cf.: **Malware, Hacker, Cracker**

**Stakeholder** *s.m.*

Atores sociais [port.]

Indivíduo ou grupo de pessoas que interfere na *tomada de decisões* de uma organização.

**Inf. encicl.:** são exemplos de stakeholders: acionistas, credores, gerentes, empregados, consumidores, fornecedores, comunidade local e o público em geral.

*Dreyer (2000) afirma que os <stakeholders>, incluindo fornecedores e clientes, devem ser envolvidos na definição dos indicadores de desempenho, mas não mostra como isso ocorreria e como eles seriam envolvidos nessa mensuração [...] (RAP-a2006-v40-n04-p711)*

Cf.: **Tomada de decisão, Grupo social**

**Suíte de software** *s.f.*

Software suite [ing.]

Pacote de *softwares* que agilizam as atividades de uma empresa.

**Inf. encicl.:** uma suíte de software geralmente possui os seguintes programas: *processador de texto, planilha eletrônica, software de apresentação e sistema de gestão de banco de dados.*

*Em geral, os principais aplicativos de produtividade estão agrupados em <suítes de software>. (LL-a2010-p124)*

Cf.: Software, **Processador de texto, Planilha eletrônica, Software de apresentação, Sistema de gestão de banco de dados**

**Supercomputador** *s.m.*

Supercomputer [ing.]

*Computador* com capacidade elevada de processamento e armazenamento, utilizado em ambientes que exijam grandes quantidades de cálculos complexos e resultados imediatos.

*Os <supercomputadores> são tradicionalmente utilizados em análises de estruturas de engenharia, simulações e experimentos científicos, assim como em trabalhos militares, como pesquisa de armas de uso restrito e previsão do tempo. (LL-a2010-p107)*

Cf.: **Computador**

**Suporte técnico** *s.m.*

Technical support [ing.]

*Serviço de TI* de assistência quanto ao uso e manutenção de algum elemento de *tecnologia da informação*.

*Adicionalmente, a empresa possui uma pessoa com maiores conhecimentos do sistema que fornece <suporte técnico> para os usuários menos experientes. (RESI-a2010-v9-n01-p14)*

Cf.: **Serviço de TI, Tecnologia da informação**

**Supply chain management (SCM)** *s.f.*

Gestão da cadeia de suprimentos [port.]

*Planejamento estratégico* de coordenação de toda a *cadeia de suprimentos* de uma empresa por meio da integração dos *processos de negócios* que interligam seus participantes.

*A análise das ferramentas de TI disponíveis para a formulação de <supply chain management>, permitindo uma integração maior com os fornecedores quando necessário, maior transparência, melhores resultados e satisfação dos clientes internos e externos é a chave para alcançar o sucesso pretendido. (RAP-a2006-v40-n04-p700)*

Var.: **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**

Cf.: **Planejamento estratégico, Cadeia de suprimentos, Processo de negócios**

**Switch** *s.m.*

*Dispositivo periférico* de distribuição e conexão de *rede* que filtra os dados a serem enviados para seu destinatário exato.

*A integração do ambiente corporativo com as demais plataformas em rede apresenta complexidades, que se traduzem no uso de equipamentos como*

<switches> e roteadores, bem como o código de barras impresso nas embalagens dos produtos. (RAI-a2004-v1-n02-p49)

Cf.: **Dispositivo periférico, Rede, Hub, Roteador**

#### **Taxa interna de retorno** *s.f.*

Internal Rate of Return (IRR) [ing.]

Cálculo realizado entre o dinheiro investido e o que se obterá de retorno no desenvolvimento de um *produto* ou *serviço*, a fim de avaliar a atratividade econômica de tal investimento empresarial.

[...] após uma empresa calcular a <taxa interna de retorno> de seus investimentos em tecnologia da informação, ela poderia analisar seu desempenho em comparação com as demais empresas de seu setor, a partir de seu posicionamento na faixa da escala de rentabilidade setorial. (RAC-a2009-v13-n03-p406)

Cf.: **Finanças, Produto, Serviço**

#### **TCP/IP** *s.m.*

Conjunto universal de *protocolos* que gerencia as atividades e fluxos de dados de uma rede.

**Inf. encicl.:** sigla de Transmission Control Protocol/Internet Protocol.

Hoje, graças aos padrões de <TCP/IP> (a linguagem da internet), é possível conceber sistemas que podem se comunicar uns com os outros. (RAEE-a2002-v1-n02-p14)

Cf.: **Rede, PPTP, Protocolo**

#### **Tecnologia da informação (TI)** *s.f.*

Information Technology (IT) [ing.]

Conjunto de recursos computacionais utilizado na administração de uma empresa.

A aplicação da <tecnologia da informação> é definida como suporte das atividades de negócios pelo uso de hardware e software que recolhe, transmite processos e dissemina informações. (BBR-a2006-v3-n02-p186)

Cf.: **Sistema de Informação, Infraestrutura de TI**

#### **Tecnologia de armazenagem de dados**

Ver **Gestão de dados e informações**

#### **Tecnologia de armazenamento secundário** *s.f.*

Storage device [ing.]

*Dispositivo periférico* responsável pelo armazenamento de dados computacionais.

As <tecnologias de armazenamento secundário> são os discos magnéticos, os discos ópticos e as redes de armazenamento. (LL-a2010-p109)

Var.: **Armazenamento secundário, Tecnologia de armazenamento secundário, Dispositivo secundário de armazenamento, Dispositivo de armazenamento secundário**

Cf.: **Dispositivo periférico, Dispositivo de entrada e saída**

**Tecnologia de redes** *s.f.*

Networking technology [ing.]

Parte da *Infraestrutura de TI* responsável pela operação das redes internas e externas de uma organização, a fim de conectar os usuários que dela utilizam.

*O novo relacionamento possibilitado pela tecnologia de informação permite também a computação entre empresas e uma remodelação dos relacionamentos externos da empresa. A cadeia de valor transforma-se numa rede de valor, pois a <tecnologia de redes> permite o surgimento de novas relações entre as organizações.* (RECADM-a2004-v3-n01-p3)

Cf.: **Rede, Intranet, Extranet**

**Tecnologia móvel** *s.f.*

Ver **Dispositivo móvel**

**Telnet** *s.m.*

Serviço de *internet* que possibilita a utilização de um computador por meio de outro conectado a ele.

*Entre os recursos que formam o aparato tecnológico necessário para a construção de sistemas de informação que facilitarão o controle e a execução do trabalho virtualizado cabe destacar a internet e seus dispositivos de correio eletrônico, protocolos de interface de terminais, tais como o <Telnet>, e protocolos de encaminhamento de dados.* (CE-a2013-v11-n01-p88)

Cf.: **Rede, Internet**

**Text mining** *s.m.*

Mineração de textos [port.]

Ferramenta de *data mining* utilizada na extração e análise de dados retirados de arquivos de texto.

*Segundo Nasukawa e Nagano (2001), técnicas de <text mining> podem ser aplicadas para uma análise detalhada do conhecimento armazenado nesta memória organizacional em listas de discussão de e-mail.* (OS-a2003-v16-n50-p493)

Cf.: **Data mining, Business intelligence**

**Tomada de decisão** *s.f.*

Decision making [ing.]

Atividade empresarial de execução de planos a partir da situação de uma *empresa* e de acordo com seus objetivos.

*De fato, em qualquer <tomada de decisão>, é possível vislumbrar um núcleo de elementos comuns, que se manifestam adiante, e assim são identificados como fundamentos do processo decisório, carregando em seu bojo "bolsões de conhecimento". Cabe aos sistemas de informação de apoio terem rotinas construídas que permitam o registro, o tratamento e a consolidação dessas decisões.* (CE-a2003-v1-n02-p6)

Cf.: **Empresa**

**Total Quality Management (TQM)** *s.f.*

Gestão da qualidade total [por.]

Método de gestão da *qualidade* de uma empresa que visa a contribuição de todo o *ambiente de negócios* na melhoria de sua produção.

*Na TQM (<Total Quality Management> - Gerenciamento da Qualidade Total), o enfoque da qualidade não está apenas no processo produtivo, mas no mercado e nas necessidades do consumidor; a qualidade é aquela adequada ao uso e que satisfaz o consumidor. (RAM-a2000-v1-n01-p30)*

Var.: **Gerenciamento da qualidade total**

Cf.: **Qualidade, Ambiente de negócios, Produto, Serviço, Seis sigma**

#### **Transnacional s.f.**

Transational company [ing.]

Estratégia de organização empresarial internacional caracterizada pela existência de várias matrizes e pelo compartilhamento da *cultura organizacional* entre os países onde a empresa está instalada.

*As empresas <transnacionais> que tiverem a coragem de adotar a visão de planejamento das cadeias de abastecimento globais poderão obter economias de abrangência, escala e velocidade, fatores-chave para a liderança mundial. (RAP-a2006-v40-n04-p706)*

Cf.: **Cultura organizacional, Empresa, Multinacional**

#### **Unidade de negócio s.f.**

Ver **Área de negócio**

#### **Usuário final s.m.**

End user [ing.]

*Funcionário ou empresa para quem um software é desenvolvido.*

*O grupo dos <usuários finais> é formado pelos empregados que utilizam o sistema, mas não participaram do projeto de implementação. (F-a2008-v7-n-04-p72)*

Cf.: **Funcionário, Empresa, Software, Departamento de TI**

#### **Utilidade percebida s.f.**

Perceived usefulness [ing.]

Cálculo realizado para determinar o grau em que um *usuário final* acredita que o uso de um *sistema de informação* lhe trará ganhos ao final de seu trabalho.

**Inf. encicl.:** termo pertencente ao Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM), criado por David F. Larcker, professor da Faculdade de Administração de Stanford (EUA).

*Segundo Davis (1989), o TAM teoriza que uma intenção comportamental do indivíduo para usar uma tecnologia é determinada principalmente por duas crenças: <utilidade percebida> e facilidade de uso percebida. (RESI-a2010-v11-n01-p6)*

Cf.: **Usuário final, Sistema de informação, Facilidade de uso percebida**

#### **Utilitário s.m.**

Utility software [ing.]

*Software de sistema destinado à melhoria do desempenho do sistema operacional por meio da infraestrutura de TI.*

**Inf. encicl.:** Os exemplos mais comuns de softwares utilitários são: antivírus, formatadores, desfragmentadores e programas de backup.



*O hardware contempla os computadores e seus respectivos dispositivos e periféricos. O software contempla os programas nos seus diversos tipos, tais como, o software de base ou operacionais, de redes, aplicativos, <utilitários> e de automação. Eles dirigem, organizam e controlam os recursos de hardware, fornecendo instruções, comandos, ou seja, programas. (RAP-a2007-v41-n03-p512-513)*

Cf.: **Infraestrutura de TI, Software de sistema, Sistema operacional**

**Valor agregado** *s.m.*

Added value [ing.]

Percepção do cliente dos benefícios adquiridos ao comprar um *produto* de uma determinada empresa, levando-o não optar pela concorrência.

*Neste artigo analisa-se como as práticas da gestão do conhecimento são implementadas no departamento de produção de uma importante empresa de base tecnológica de Minas Gerais - Invent Vision - para gerar produtos inovadores com alto <valor agregado> para os consumidores. (RAI-a2012-v9-n04-p153)*

Cf.: **Cliente, Agregação de valor, Qualidade, Produto**

**Vantagem competitiva** *s.m.*

Competitive advantage [ing.]

Situação superior de uma empresa em relação aos seus concorrentes, obtiva por meio de sua *estratégia competitiva*.

*Mata, Fuerst, & Barney (1995) salientam que se uma empresa possui um recurso ou capacidade possuída por várias outras empresas concorrentes, esse recurso ou capacidade não pode ser uma fonte de <vantagem competitiva>. (BBR-a2006-v3-n02-p183)*

Sin.: **Diferencial competitivo**

Cf.: **Estratégia competitiva**

**Vendas** *s.f.*

Sales [ing.]

*Área de negócio* de uma organização voltada ao gerenciamento das questões relativas à venda de um produto.

*O departamento de comunicação aponta as diretrizes para a realização da programação da web rádio, reunindo os outros departamentos, desde gestão de pessoas, marketing e <vendas>. (FACEF-a2011-v14-n03-p348)*

Cf.: **Área de negócio**

**Virtual Private Network (VPN)** *s.f.*

Rede virtual privada [port.]

Rede privada que utiliza uma rede pública já desenvolvida para a troca de informações de forma segura, sem a necessidade de se instalar uma rede nova.

*Este sistema está baseado em uma Intranet baseada em VPN (<Virtual Private Network>), montada sobre uma rede governamental de alcance nacional, mantendo a autonomia constitucional das Unidades da Federação. (RAEE-a2002-v1-n01-p5)*

Cf.: **Rede, Informação, PPTP**

**Vírus** *s.m.*

Virus [ing.]

*Malware* que se anexa a um arquivo e, ao ser executado, realiza operações danosas ao computador sem o conhecimento do usuário.

*Até pouco tempo, eram raras as instituições que se preocupavam em implementar segurança em suas redes e sistemas de informação, mas diante da publicidade criada em torno dos ataques de <vírus> e hackers a sistemas de todos os tamanhos, esse assunto atraiu a atenção dos executivos, onde, muitas empresas passaram a incluir a proteção da informação entre as questões estratégicas da corporação. (RESI-a2006-v5-n03-p3)*

Cf.: **Malware**

**VoIP** *s.m.*

Serviço de *internet* que possibilita a realização de chamadas telefônicas.

**Inf. encicl.:** acrônimo de Voice over IP. Um exemplo software que oferece VoIP é o Skype.

*A padronização de fornecedores de móveis, equipamentos, e serviços de forma geral representa uma grande economia para a empresa. O uso de tecnologia <VOIP> (uso de transmissão de voz via Internet) exemplifica a importância desse monitoramento, o custo desse tipo de serviço foi reduzido de forma abrupta nos últimos doze meses pela entrada de novos fornecedores. (A-a2008-v19-n02-p116)*

Cf.: **Internet, Chat**

**Web (WWW)** *s.f.*

Conjunto das páginas da internet existentes e suas relações na *rede*.

**Inf. encicl.:** sigla de World Wide Web.

*A Tecnologia <Web> funciona de forma relativamente simples: o repositório é formado por documentos eletrônicos armazenados em servidores ligados à rede mundial de computadores, a Internet, e que podem ser recuperados e visualizados a partir de qualquer computador conectado a ela. Tais documentos eletrônicos são chamados de páginas <Web> e podem referenciar outros, formando assim uma grande rede de informações, denominada World Wide Web, WWW, ou, simplesmente, <Web>. (RAU-a2005-v41-n03-p232)*

Sin.: **World wide web**

Cf.: **Internet, Rede**

**Web 2.0** *s.f.*

Serviço de *internet* que permite aos internautas uma colaboração mútua dos conteúdos disponibilizados.

**Inf. encicl.:** representa a geração atual da internet em que sites como *redes sociais* e *wikis* propiciam uma troca de informações contínua.

*Popularmente conhecidas pelo nome de <Web 2.0>, essas tecnologias (blogs, videoblogs, fotologs, wikis, sites de comunidades como Orkut e outras semelhantes) caíram no gosto dos internautas de todo o mundo, inclusive dos brasileiros. (RAEE-a2008-v7-n06-p42)*

Cf.: **Wiki, Rede social, Internet**

**Wide area network (WAN) s.f.**

Rede remota [port.]

*Rede que abrange distâncias geográficas extensas e dispersas pelo mundo.*

*Hoje temos em média 70.000 negócios por dia (com picos de 120.000), todos realizados por meio eletrônico por 1.000 operadores em suas corretoras numa <WAN> e, sem nenhum negócio no viva-voz, enviamos 1.000.000 de mensagens para cada uma das 100 corretoras e 50 vendedores (que revendem a informação ao mercado) num total de 150.000.000 de mensagens/ dia. (FACEF-a2006-v9-n03-p365)*

Cf.: **Rede, Local Area Network**

**Wi-Fi s.m.**

Padrão de rede sem fio utilizando em uma local area network, com alcance de sinal de até 90 metros.

**Inf. encicl.:** acrônimo de Wireless Fidelity.

*Inicialmente a empresa previa oferecer seus serviços via Bluetooth; ao longo da pesquisa, foi percebido que o avanço da tecnologia <Wi-Fi> está latente e que a riqueza na troca de informações que essa tecnologia proporciona pode ser decisiva na implantação dos serviços. (PGC-a2012-v2-n01-p131)*

Cf.: **Local area network**

**Wiki s.m.**

Serviço da *web 2.0* de contribuição e edição de conteúdo textual e gráfico.

**Inf. encicl.:** utilizadas por empresas para compartilhar seus conhecimentos e reflexões, principalmente a seus funcionários e fornecedores. O exemplo de wiki mais conhecido atualmente é a Wikipédia.

*Na Empresa B, a intranet permanece com a sua característica informativa, agregando outros ambientes para gerir o conhecimento, como a aplicação do <Wiki>, uma ferramenta para registro e busca de lições aprendidas de projetos, e o ambiente de integração de grupos sociais. (REAd-a2011-v17-n03-p795)*

Cf.: **Web 2.0, Blog**

**WiMax s.m.**

Padrão de rede sem fio utilizado em *metropolitan area networks*, com alcance de sinal de até 50 quilômetros.

**Inf. encicl.:** acrônimo de Worldwide Interoperability for Microwave Access, foi criado para levar conexão à internet a regiões mais distantes de uma cidade.

*As antenas <WiMax> são potentes o bastante para transmitir conexões de Internet de alta velocidade a antenas instaladas no telhado de residências e empresas a quilômetros de distância. (LL-a2010-p203)*

Cf.: **Internet, Metropolitan area network**

**World wide web s.f.**

Ver **Web**

**Worm** *s.m.*

*Malware* que se dissemina entre computadores por meio de uma rede.

**Inf. encicl.:** dependem menos de um usuário do que os vírus para afetar outros computadores, pois funcionam por conta própria.

*Os <worms> destroem dados e programas, assim como prejudicam e até interrompem o funcionamento de redes de computadores. (LL-a2010-p218)*

Cf.: **Malware**

## 4.3 ÍNDICE REMISSIVO

<b>Termo</b>	<b>Página</b>	<b>Entrada</b>
Ação estratégica	98	Ação estratégica
Accounting	114	Contabilidade
Acionista	98	Acionista
Acordo de nível de serviço	150	Service level agreement
Added value	161	Valor agregado
Adding value	98	Agregação de valor
Administração de TI	130	Gestão de TI
AE	99	Alinhamento estratégico
Agente econômico	98	Agente econômico
Agregação de valor	98	Agregação de valor
Ajax	99	Ajax
Aliança estratégica	99	Aliança estratégica
Alinhamento estratégico	99	Alinhamento estratégico
Alinhamento estratégico de TI	99	Alinhamento estratégico de TI
Allocation of resources	99	Alocação de recursos
Alocação de recursos	99	Alocação de recursos
Alta gerência	100	Alta gerência
Alta tecnologia	100	Alta tecnologia
Ambiente competitivo	100	Ambiente competitivo
Ambiente de negócios	100	Ambiente de negócios
Ambiente empresarial	100	Ambiente de negócios
Ambiente externo	101	Ambiente externo
Ambiente informacional	101	Ambiente informacional
Ambiente interno	101	Ambiente interno
Ambiente virtual	101	Ambiente virtual
Analista de sistemas	102	Analista de sistemas
APL	103	Arranjo produtivo local
Aplicação de TI	102	Aplicação de TI
Aplicativo integrado	102	Aplicativo integrado
Application software	155	Software aplicativo
Aprendizado organizacional	102	Aprendizagem organizacional
Aprendizagem organizacional	102	Aprendizagem organizacional
Aprisionamento	136	Lock-in
Área de negócio	103	Área de negócio
Área funcional	103	Área de negócio
Armazém de dados	118	Data warehouse
Armazenamento secundário	158	Tecnologia de armazenamento secundário

Arranjo produtivo local	103	Arranjo produtivo local
Artificial Intelligence	133	Inteligência artificial
Association rule	148	Regras de associação
Atividade de TI	150	Serviço de TI
Atividade operacional	103	Atividade operacional
Ativo intangível	103	Ativo intangível
Atores sociais	156	Stakeholder
Avaliação de desempenho	104	Avaliação de desempenho
Balanced scorecard	104	Balanced scorecard
Banco de dados	104	Banco de dados
Bandwidth	136	Largura de banda
Base de dados	104	Banco de dados
Bate-papo	109	Chat
Benchmarking	105	Benchmarking
BI	106	Business intelligence
Big-bang	105	Big-bang
Blog	105	Blog
Bluetooth	106	Bluetooth
BPM	106	Business process management
BPR	106	Business process reengineering
Browser	140	Navegador
BSC	104	Balanced scorecard
Bug	106	Bug
Business environment	100	Ambiente de negócios
Business intelligence	106	Business intelligence
Business model	139	Modelo de negócio
Business process	145	Processo de negócio
Business process management	106	Business process management
Business process redesign	106	Business process reengineering
Business unit	103	Área de negócio
Business-IT alignment	99	Alinhamento estratégico de TI
Cadeia de suprimentos	107	Cadeia de suprimentos
Cadeia de valor	107	Cadeia de valor
Cadeia produtiva	107	Cadeia produtiva
Call center	107	Call center
Campus area network	108	Campus area network
CAN	108	Campus area network
Canal de distribuição	108	Canal de distribuição
Capital humano	108	Capital humano
Capital intelectual	108	Capital intelectual
Cash flow	126	Fluxo de caixa
Cavalo de Troia	108-109	Cavalo de Troia
Celular	109	Celular

Centralized processing	144	Processamento centralizado
Chat	109	Chat
Chef Information Officer	124	Executivo de TI
Chief Knowledge Officer	109	Chief Knowledge Officer
Chief Privacy Officer	109	Chief Privacy Officer
Cibervandalismo	109	Cibervandalismo
Ciclo de vida	110	Ciclo de vida
CIO	124	Executivo de TI
CKO	109	Chief Knowledge Officer
Client	110	Cliente
Cliente	110	Cliente
Cloud computing	111	Computação em nuvem
Cluster	103	Arranjo produtivo local
Comércio eletrônico	110	Comércio eletrônico
Community of Practice	112	Comunidade de prática
Compartilhamento da informação	110	Compartilhamento de informação
Compartilhamento de conhecimento	110	Compartilhamento do conhecimento
Compartilhamento de informação	110	Compartilhamento de informação
Compartilhamento do conhecimento	110	Compartilhamento do conhecimento
Competência organizacional	111	Competência organizacional
Competitive advantage	161	Vantagem competitiva
Competitive environment	100	Ambiente competitivo
Competitive forces	127	Forças competitivas
Competitive intelligence	134	Inteligência competitiva
Competitive position	143	Posição competitiva
Competitive strategy	123	Estratégia competitiva
Comportamento do consumidor	111	Comportamento do consumidor
Comportamento estratégico	111	Comportamento estratégico
Compras eletrônicas	122	E-procurement
Computação em grade	131	Grid computing
Computação em nuvem	111	Computação em nuvem
Computação na nuvem	111	Computação em nuvem
Computador	111-112	Computador
Computador pessoal	112	Computador
Computer	111-112	Computador
Comunicação organizacional	112	Comunicação organizacional
Comunidade de prática	112	Comunidade de prática
Comunidade virtual	112	Comunidade virtual
Conhecimento	113	Conhecimento
Conhecimento explícito	113	Conhecimento explícito
Conhecimento organizacional	113	Conhecimento organizacional
Conhecimento tácito	113	Conhecimento tácito
Conhecimento técnico	113-114	Conhecimento técnico

Consumer	114	Consumidor
Consumer behaviour	111	Comportamento do consumidor
Consumidor	114	Consumidor
Contabilidade	114	Contabilidade
Contabilidade gerencial	114	Contabilidade gerencial
Controle de estoque	114-115	Controle de estoque
Controle gerencial	115	Controle gerencial
Convergência tecnológica	115	Convergência tecnológica
Conversão do conhecimento	115	Conversão do conhecimento
CoP	112	Comunidade de prática
Corporate governance	130-131	Governança corporativa
Cost-benefit ratio	116	Custo-benefício
CPO	109	Chief Privacy Officer
Cracker	115	Cracker
Critical Success Factors	125	Fatores Críticos de Sucesso
CRM	117	Customer relationship management
CSF	125	Fatores Críticos de Sucesso
Custo de transação	116	Custo de transação
Custo de troca	116	Custo de troca
Custo operacional	116	Custo operacional
Custo-benefício	116	Custo-benefício
Customer relationship management	117	Customer relationship management
Customização em massa	117	Customização em massa
Cyber vandalism	109	Cibervandalismo
Dado	117	Dado
Data	117	Dado
Data mart	117	Data mart
Data mining	117	Data mining
Data warehouse	118	Data warehouse
Database	104	Banco de dados
Database and information management	129	Gestão de dados e informações
Database Management System	152	Sistema de gerenciamento de banco de dados
Decisão estratégica	118	Decisão estratégica
Decision making	159	Tomada de decisão
Decision Support System	151	Sistema de apoio à decisão
Departamento de TI	118	Departamento de TI
Desempenho econômico	118	Desempenho financeiro
Desempenho empresarial	119	desempenho organizacional
Desempenho financeiro	118	Desempenho financeiro
Desempenho organizacional	119	Desempenho organizacional
Diferencial competitivo	161	Vantagem competitiva



Diretor de segurança	109	Chief Privacy Officer
Diretor do conhecimento	109	Chief Knowledge Officer
Dispositivo de entrada e saída	119	Dispositivo de entrada e saída
Dispositivo móvel	119	Dispositivo móvel
Dispositivo periférico	119	Dispositivo periférico
Dispositivo secundário de armazenamento	158	Tecnologia de armazenamento secundário
Disseminação da informação	120	Disseminação da informação
Disseminação do conhecimento	120	Disseminação do conhecimento
Distribuição da informação	120	Disseminação da informação
Distributed processing	144	Processamento distribuído
Distribution channel	108	Canal de distribuição
DM	117	Data mining
Domestic exports	125	Exportação doméstica
DW	118	Data warehouse
E/S	119	Dispositivo de entrada e saída
EBT	121-122	Empresa de base tecnológica
E-business	120	E-business
E-commerce	110	Comércio eletrônico
Economia de escala	120-121	Economia de escala
Economic agent	98	Agente econômico
Economy of scale	120-121	Economia de escala
Editor de texto	144	Processador de texto
Effort expectancy	124	Expectativa de esforço
Eficiência operacional	121	Eficiência operacional
E-gov	131	Governo eletrônico
E-governança	131	Governo eletrônico
E-government	131	Governo eletrônico
e-governo	131	Governo eletrônico
EIS	124	Executive information system
E-mail	121	E-mail
Employee	128	Funcionário
Empregado	128	Funcionário
Empresa	121	Empresa
Empresa de base tecnológica	121-122	Empresa de base tecnológica
End user	160	Usuário final
Engenharia de software	122	Engenharia de software
Enterprise	121	Empresa
Enterprise application	102	Aplicativo integrado
Enterprise resource planning	122	Enterprise resource planning
Entrepreneurial orientation	141	Orientação empreendedora
EO	141	Orientação empreendedora
E-procurement	122	E-procurement

ERP	122	Enterprise resource planning
ESS	151	Sistema de apoio ao executivo
Estação de trabalho	123	Estação de trabalho
Estratégia competitiva	123	Estratégia competitiva
Estratégia de TI	123	Estratégia de TI
Ethernet	123	Ethernet
Evil twins	123	Evil twins
Executive information system	124	Executive information system
Executive Support System	151	Sistema de apoio ao executivo
Executivo de TI	124	Executivo de TI
Expectativa de esforço	124	Expectativa de esforço
Expectativa de performance	124	Expectativa de performance
Explicit knowledge	113	Conhecimento explícito
Exportação doméstica	125	Exportação doméstica
External environment	101	Ambiente externo
Extração de conhecimento	135	Knowledge discovery in database
Extranet	125	Extranet
Facilidade de uso percebida	125	Facilidade de uso percebida
Fatores Críticos de Sucesso	125	Fatores Críticos de Sucesso
Fatores-chave de sucesso	125	Fatores Críticos de Sucesso
FCS	125	Fatores Críticos de Sucesso
File transfer protocol	126	File transfer protocol
Finanças	126	Finanças
Finance	126	Finanças
Financial performance	118	Desempenho financeiro
Financial resources	147	Recursos financeiros
Firewall	126	Firewall
Fluxo de caixa	126	Fluxo de caixa
Fluxo de trabalho	126	Fluxo de trabalho
Forças competitivas	127	Forças competitivas
Fornecedor	127	Fornecedor
Fórum	127	Fórum
Fórum de discussão	127	Fórum
Frames tecnológicos	127	Frames tecnológicos
Framework	128	Framework
Franchising	128	Franquia
Franquia	128	Franquia
Free software	156	Software livre
FTP	126	File transfer protocol
Funcionário	128	Funcionário
Fuzzy logic	136-167	Lógica fuzzy
Gerência sênior	100	Alta gerência

Gerenciamento da cadeia de suprimentos	157	Supply chain management
Gerenciamento da qualidade total	159-160	Total Quality Management
Gerenciamento de projetos	128	Gerenciamento de projetos
Gerenciamento de risco	129	Gestão de riscos
Gestão da cadeia de suprimentos	157	Supply chain management
Gestão da Informação	129	Gestão da Informação
Gestão da qualidade total	159-160	Total Quality Management
Gestão de dados e informação	129	Gestão de dados e informações
Gestão de dados e informações	129	Gestão de dados e informações
Gestão de processos de negócios	106	Business process management
Gestão de projetos	128	Gerenciamento de projetos
Gestão de recursos humanos	129	Gestão de recursos humanos
Gestão de RH	129	Gestão de recursos humanos
Gestão de riscos	129	Gestão de riscos
Gestão de serviços de TI	130	Gestão de TI
Gestão de tecnologia da informação	130	Gestão de TI
Gestão de TI	130	Gestão de TI
Gestão do conhecimento	130	Gestão do conhecimento
Gestão do relacionamento com o cliente	117	Customer relationship management
Gestão estratégica	130	Gestão estratégica
GI	129	Gestão da Informação
Governança corporativa	131-131	Governança corporativa
Governança de Tecnologia da Informação	131	Governança de TI
Governança de TI	131	Governança de TI
Governo eletrônico	131	Governo eletrônico
Grid computing	131	Grid computing
Groupware	131	Groupware
Grupo de discussão	127	Fórum
Grupo social	132	Grupo social
Hacker	132	Hacker
Hardware	132	Hardware
Home-office	132	Home-office
Hotspot	132	Hotspot
HRM	129	Gestão de recursos humanos
HTML	132-133	HTML
Hub	133	Hub
Human capital	108	Capital humano
Human Resource Management	129	Gestão de recursos humanos
Human resources	147	Recursos humanos
IC	134	Inteligência competitiva

Identificação por rádio-frequência	149	RFID
IM	138	Mensagem instantânea
Informação	133	Informação
Information	133	Informação
Information management	129	Gestão da Informação
Information security	149	Segurança da informação
Information sharing	110	Compartilhamento de informação
Information sharing	120	Disseminação da informação
Information society	154-155	Sociedade da informação
Information system	152-153	Sistema de informação
Information systems	154	Sistemas de informação
Information Technology	158	Tecnologia da informação
Informational environment	101	Ambiente informacional
Infraestrutura de tecnologia da informação	133	Infraestrutura de TI
Infraestrutura de TI	133	Infraestrutura de TI
Infra-estrutura de TI	133	Infraestrutura de TI
Input/output device	119	Dispositivo de entrada e saída
Instant messaging	138	Mensagem instantânea
Intangible asset	103	Ativo intangível
Inteligência artificial	133	Inteligência artificial
Inteligência competitiva	134	Inteligência competitiva
Inteligência empresarial	106	Business intelligence
Inteligência organizacional	134	Inteligência organizacional
Intellectual capital	108	Capital intelectual
Internacionalização	134	Internacionalização
Internal environment	101	Ambiente interno
Internal Rate of Return	158	Taxa interna de retorno
Internationalization	134	Internacionalização
Internet	134	Internet
Inter-organizational network	148	Rede de empresas
Intranet	134	Intranet
IRR	158	Taxa interna de retorno
IT	158	Tecnologia da informação
IT Application	102	Aplicação de TI
IT department	118	Departamento de TI
IT governance	131	Governança de TI
IT infrastructure	133	Infraestrutura de TI
IT management	130	Gestão de TI
IT monarchy	140	Monarquia de TI
IT Professional	145-146	Profissional de TI
IT project	146	Projeto de TI
IT resources	147	Recurso de TI

IT service	150	Serviço de TI
IT strategy	123	Estratégia de TI
Java	135	Java
JIT	135	Just-in-time
Just-in-time	135	Just-in-time
KDD	135	Knowledge discovery in database
Key logger	135	Key logger
KMS	152	Sistema de gestão do conhecimento
Know-how	113-114	Conhecimento técnico
Knowledge	113	Conhecimento
Knowledge conversion	115	Conversão do conhecimento
Knowledge discovery in database	135	Knowledge discovery in database
Knowledge management	130	Gestão do conhecimento
Knowledge Management System	152	Sistema de gestão do conhecimento
Knowledge sharing	110	Compartilhamento do conhecimento
Knowledge sharing	120	Disseminação do conhecimento
LAN	148	Rede local
Largura de banda	136	Largura de banda
Life cycle	110	Ciclo de vida
Linguagem de programação	136	Linguagem de programação
Local Area Network	148	Rede local
Lock-in	136	Lock-in
Lógica fuzzy	136-137	Lógica fuzzy
Mainframe	137	Mainframe
Malware	137	Malware
MAN	138	Metropolitan area network
Management accounting	114	Contabilidade gerencial
Management control	115	Controle gerencial
Management Information System	153	Sistema de Informação Gerencial
Management model	139	Modelo de gestão
Manufacturing resource planning	137	Manufacturing resource planning
Marketing	137	Marketing
Marketing de relacionamento	137-138	Marketing de relacionamento
Mass customization	117	Customização em massa
Material requirement planning	138	Material requirement planning
Matéria-prima	138	Matéria-prima
Memória organizacional	138	Memória organizacional
Mensagem instantânea	138	Mensagem instantânea
Metropolitan area network	138	Metropolitan area network
Micro and small enterprise	138-139	Micro e pequenas empresas
Micro e pequenas empresas	138-139	Micro e pequenas empresas
Mineração de dados	117	Data mining
Mineração de textos	159	Text mining

Mineração na web	139	Mineração na web
MIS	153	Sistema de Informação Gerencial
MNC	140	Multinacional
MO	138	Memória organizacional
Mobile device	119	Dispositivo móvel
Mobile phone	109	Celular
Modelo de gestão	139	Modelo de gestão
Modelo de negócio	139	Modelo de negócio
Modem	139	Modem
Monarquia de TI	140	Monarquia de TI
MRP	138	Material requirement planning
MRPII	137	Manufacturing resource planning
Multinacional	140	Multinacional
Multinacional Corporation	140	Multinacional
Navegador	140	Navegador
Navegador da web	140	Navegador
Navegador web	140	Navegador
Negócio eletrônico	120	E-business
Network	147	Rede
Network interface card	142	Placa de rede
Network operating system	153	Sistema operacional de rede
Networking technology	159	Tecnologia de redes
Newsgroup	127	Fórum
NIC	142	Placa de rede
NOS	153	Sistema operacional de rede
OE	141	Orientação empreendedora
OLAP	140	OLAP
Operating activity	103	Atividade operacional
Operating cost	116	Custo operacional
Operating system	153	Sistema operacional
Operational efficiency	121	Eficiência operacional
Organização	121	Empresa
Organizational capability	111	Competência organizacional
Organizational communication	112	Comunicação organizacional
Organizational intelligence	134	Inteligência organizacional
Organizational knowledge	113	Conhecimento organizacional
Organizational learning	102	Aprendizagem organizacional
Organizational Memory	138	Memória organizacional
Organizational performance	119	Desempenho organizacional
Orientação empreendedora	141	Orientação empreendedora
Paradoxo da produtividade	141	Paradoxo da produtividade
Pequenas e médias empresas	142	Pequenas e médias empresas
Perceived ease of use	125	Facilidade de uso percebida

Perceived usefulness	160	Utilidade percebida
Performance analysis	104	Avaliação de desempenho
Performance expectancy	124	Expectativa de performance
Peripheral	119	Dispositivo periférico
Personal area network	142	Personal area network
Pharming	142	Pharming
Phishing	142	Phishing
Placa de rede	142	Placa de rede
Planejamento estratégico	143	Planejamento estratégico
Planilha eletrônica	143	Planilha eletrônica
PME	142	Pequenas e médias empresas
Posição competitiva	143	Posição competitiva
Posicionamento estratégico	144	Posicionamento estratégico
PPTP	144	PPTP
Presentation software	155	Software de recursos gráficos de apresentação
Processador de texto	144	Processador de texto
Processamento centralizado	144	Processamento centralizado
Processamento distribuído	144	Processamento distribuído
Processo de negócio	145	Processo de negócio
Processo organizacional	145	Processo de negócio
Produção	145	Produção
Product	145	Produto
Production	145	Produção
Production chain	107	Cadeia produtiva
Productivity paradox	141	Paradoxo da produtividade
Produto	145	Produto
Profissional de TI	145-146	Profissional de TI
Programa	155	Software
Programador	146	Programador
Programmer	146	Programador
Programming language	136	Linguagem de programação
Project management	128	Gerenciamento de projetos
Projeto de software	146	Projeto de software
Projeto de TI	146	Projeto de TI
Protocol	146	Protocolo
Protocolo	146	Protocolo
Qualidade	146-147	Qualidade
Quality	146-147	Quality
Raw material	138	Matéria-prima
Recurso de TI	147	Recurso de TI
Recursos financeiros	147	Recursos financeiros
Recursos humanos	147	Recursos humanos

Rede	147	Rede
Rede de empresas	148	Rede de empresas
Rede interorganizacional	148	Rede de empresas
Rede local	148	Rede local
Rede remota	163	Wide area network
Rede social	148	Rede social
Rede virtual privada	161	Virtual Private Network
Reengenharia de processos de negócios	106	Business process reengineering
Regras de associação	148	Regras de associação
Relação custo-benefício	116	Custo-benefício
Relationship marketing	137-138	Marketing de relacionamento
RFID	149	RFID
RH	147	Recursos humanos
Risk management	129	Gestão de riscos
Roteador	149	Roteador
Router	149	Roteador
RSS	149	RSS
SAC	107	Call center
SAD	151	Sistema de apoio à decisão
SAE	151	Sistema de apoio ao executivo
Sales	161	Vendas
SCM	151-152	Sistema de gestão da cadeia de suprimentos
SCM	157	Supply chain management
Segurança da informação	149	Segurança da informação
Seis sigma	150	Seis sigma
Server	151	Servidor
Service	150	Serviço
Service level agreement	150	Service level agreement
Serviço	150	Serviço
Serviço de atendimento ao consumidor	107	Call center
Serviço de TI	150	Serviço de TI
Serviço web	151	Serviço web
Servidor	151	Servidor
SGBD	152	Sistema de gerenciamento de banco de dados
SI	152-153	Sistema de informação
SIG	153, 154	Sistema de Informação Gerencial
Sistema computacional	111-112	Computador
Sistema de apoio à decisão	151	Sistema de apoio à decisão
Sistema de apoio ao executivo	151	Sistema de apoio ao executivo
Sistema de gerenciamento de banco de dados	152	Sistema de gerenciamento de banco de dados



Sistema de gestão da cadeia de suprimentos	151-152	Sistema de gestão da cadeia de suprimentos
Sistema de gestão de banco de dados	152	Sistema de gerenciamento de banco de dados
Sistema de gestão do conhecimento	152	Sistema de gestão do conhecimento
Sistema de informação	152-153	Sistema de informação
Sistema de informação empresarial	152-153	Sistema de informação
Sistema de informação executiva	124	Executive information system
Sistema de Informação Gerencial	153	Sistema de Informação Gerencial
Sistema de processamento de transações	154	Sistema transacional
Sistema gerenciador de banco de dados	152	Sistema de gerenciamento de banco de dados
Sistema gerencial	153	Sistema de Informação Gerencial
Sistema informacional	152-153	Sistema de informação
Sistema integrado	122	Enterprise resource planning
Sistema integrado de gestão	122	Enterprise resource planning
Sistema operacional	153	Sistema operacional
Sistema operacional de rede	153	Sistema operacional de rede
Sistema transacional	154	Sistema transacional
Sistemas de informação	154	Sistemas de informação
Sistemas de informação gerenciais	154	Sistemas de informação
Six sigma	150	Seis sigma
SLA	150	Service level agreement
Small and Medium Enterprise	142	Pequenas e médias empresas
Smartphone	154	Smartphone
Social group	132	Grupo social
Social network	148	Rede social
Sociedade da informação	154-155	Sociedade da informação
Software	155	Software
Software aplicativo	155	Software aplicativo
Software básico	155-156	Software de sistema
Software de planilha eletrônica	143	Planilha eletrônica
Software de recursos gráficos de apresentação	155	Software de recursos gráficos de apresentação
Software de sistema	155-156	Software de sistema
Software design	146	Projeto de software
Software engineering	122	Engenharia de software
Software livre	156	Software livre
Software suite	157	Suíte de software
Spoofing	156	Spoofing
Spreadsheet	143	Planilha eletrônica
Spreadsheet software	143	Planilha eletrônica
SPT	154	Sistema transacional

Spyware	156	Spyware
SQL injection	156	SQL injection
Stakeholder	156	Stakeholder
State of the art technology	100	Alta tecnologia
Stock control	114-115	Controle de estoque
Stockholder	98	Acionista
Storage device	158	Tecnologia de armazenamento secundário
Strategic action	98	Ação estratégica
Strategic alignment	99	Alinhamento estratégico
Strategic alliance	99	Aliança estratégica
Strategic behavior	111	Comportamento estratégico
Strategic decision	118	Decisão estratégica
Strategic management	130	Gestão estratégica
Strategic planning	143	Planejamento estratégico
Strategic positioning	144	Posicionamento estratégico
Suíte de software	157	Suíte de software
Supercomputador	157	Supercomputador
Supercomputer	157	Supercomputador
Suporte técnico	157	Suporte técnico
Supplier	127	Fornecedor
Supply chain	107	Cadeia de suprimentos
Supply chain management	157	Supply chain management
Supply Chain Management System	151-152	Sistema de gestão da cadeia de suprimentos
Switch	157-158	Switch
Switching cost	116	Custo de troca
System analyst	102	Analista de sistemas
System software	155-156	Software de sistema
Tacit knowledge	113	Conhecimento tácito
Taxa interna de retorno	158	Taxa interna de retorno
TCP/IP	158	TCP/IP
Technical support	157	Suporte técnico
Technological convergence	115	Convergência tecnológica
Technological frames	127	Frames tecnológicos
Technology-based company	121-122	Empresa de base tecnológica
Tecnologia da informação	158	Tecnologia da informação
Tecnologia de armazenagem de dados	129	Gestão de dados e informações
Tecnologia de armazenamento secundário	158	Tecnologia de armazenamento secundário
Tecnologia de armazenamento secundário	158	Tecnologia de armazenamento secundário
Tecnologia de redes	159	Tecnologia de redes
Tecnologia móvel	119	Dispositivo móvel

Telnet	159	Telnet
Text mining	159	Text mining
TI	158	Tecnologia da informação
Tomada de decisão	159	Tomada de decisão
Top management	100	Alta gerência
Total Quality Management	159-160	Total Quality Management
TQM	159-160	Total Quality Management
Transaction cost	116	Custo de transação
Transaction Processing System	154	Sistema transacional
Transational company	160	Transnacional
Transnacional	160	Transnacional
Trojan	108-109	Cavalo de Troia
Unidade de negócio	103	Área de negócio
Usuário final	160	Usuário final
Utilidade percebida	160	Utilidade percebida
Utilitário	160-161	Utilitário
Utility software	160-161	Utilitário
Valor agregado	161	Valor agregado
Value chain	107	Cadeia de valor
Vantagem competitiva	161	Vantagem competitiva
Vendas	161	Vendas
Virtual community	112	Comunidade virtual
Virtual environment	101	Ambiente virtual
Virtual Private Network	161	Virtual Private Network
Virus	162	Vírus
Vírus	162	Vírus
VoIP	162	VoIP
VPN	161	Virtual Private Network
WAN	163	Wide area network
Web	162	Web
Web 2.0	162	Web 2.0
Web mining	139	Mineração na web
Web service	151	Serviço web
Wide area network	163	Wide area network
Wi-Fi	163	Wi-Fi
Wiki	163	Wiki
WiMax	163	WiMax
Word processor	144	Processador de texto
Workflow	126	Fluxo de trabalho
Workstation	123	Estação de trabalho
World wide web	162	Web
Worm	164	Worm
WWW	162	Web

## 4.4 RELAÇÃO DOS PERIÓDICOS UTILIZADOS

<b>Periódico</b>	<b>Sigla</b>	<b>Órgão responsável</b>	<b>Número de artigos extraídos</b>	<b>Website</b>
Análise	A	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	8	<a href="http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face">http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face</a>
Brazilian Business Review	BBR	FUCAPE Business School	2	<a href="http://www.bbronline.com.br/">http://www.bbronline.com.br/</a>
Cadernos EBAPE	CE	Fundação Getúlio Vargas	11	<a href="http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape">http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape</a>
Ciência da Informação	CI	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia	7	<a href="http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf">http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf</a>
Contabilidade e Finanças	CF	Universidade de São Paulo	3	<a href="http://www.eac.fea.usp.br/eac/revista">http://www.eac.fea.usp.br/eac/revista</a>
Economia e Gestão	EG	Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais	4	<a href="http://www.iceg.pucminas.br/espaco/revista/index_n.asp">http://www.iceg.pucminas.br/espaco/revista/index_n.asp</a>
Enfoque: Reflexão Contábil	ERC	Universidade Estadual de Maringá	2	<a href="http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque">http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque</a>
FACEF Pesquisa	FP	Centro Universitário de Franca	12	<a href="http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa">http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa</a>

Faces	F	Fundação Mineira de Educação e Cultura	12	<a href="http://www.fumec.br/revistas/index.php/facesp">http://www.fumec.br/revistas/index.php/facesp</a>
Gestão & Planejamento	GP	Universidade Salvador	10	<a href="http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/index">http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/index</a>
Gestão & Produção	GPr	Universidade Federal de São Carlos	10	<a href="http://www.dep.ufscar.br/revista">http://www.dep.ufscar.br/revista</a>
iSys	I	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	4	<a href="http://www.seer.unirio.br/index.php/isy">http://www.seer.unirio.br/index.php/isy</a>
JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management	JISTEM	Universidade de São Paulo	2	<a href="http://www.jistem.fea.usp.br">www.jistem.fea.usp.br</a>
Organizações e Sociedade	OS	Universidade Federal da Bahia	9	<a href="http://www.revistaoes.ufba.br">http://www.revistaoes.ufba.br</a>
Organizações em Contexto	OC	Universidade Metodista de São Paulo	14	<a href="https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC">https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC</a>
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	PGC	Universidade Federal da Paraíba	9	<a href="http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc">http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc</a>
RAC - Revista de Administração Contemporânea	RAC	Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração	19	<a href="http://www.anpad.org.br/periodicos/content/frame_base.php?revista=1">http://www.anpad.org.br/periodicos/content/frame_base.php?revista=1</a>

RAE - Revista de Administração de Empresas	RAE	Fundação Getúlio Vargas	7	<a href="http://rae.fgv.br/rae">http://rae.fgv.br/rae</a>
RAE Eletrônica	RAEE	Fundação Getúlio Vargas	11	<a href="http://rae.fgv.br/rae-eletronica">http://rae.fgv.br/rae-eletronica</a>
RAI - Revista de Administração e Inovação	RAI	Universidade de São Paulo	22	<a href="http://www.revistarai.org/rai">http://www.revistarai.org/rai</a>
RCA - Revista de Ciências da Administração	RCA	Universidade Federal de Santa Catarina	6	<a href="http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm">http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm</a>
REAd - Revista Eletrônica de Administração	REAd	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	21	<a href="http://www.ufrgs.br/read/">http://www.ufrgs.br/read/</a>
RECADM - Revista Eletrônica de Ciência Administrativa	RECADM	Faculdade Cenecista de Campo Largo	12	<a href="http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm">http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm</a>
REGE - Revista de Gestão	REGE	Universidade de São Paulo	5	<a href="http://www.regeusp.com.br">http://www.regeusp.com.br</a>
RESI - Revista Eletrônica de Sistemas de Informação	RESI	Faculdade Cenecista de Campo Largo	67	<a href="http://revistas.facecla.com.br/index.php/reinfo">http://revistas.facecla.com.br/index.php/reinfo</a>
Revista de Administração da USP	RAUSP	Universidade de São Paulo	8	<a href="http://www.rausp.usp.br">http://www.rausp.usp.br</a>
Revista de Administração IMED	RAIMED	Faculdade Meridional	3	<a href="http://seer.imed.edu.br/index.php/raimed">http://seer.imed.edu.br/index.php/raimed</a>
Revista de Administração Mackenzie	RAM	Universidade Presbiteriana Mackenzie	16	<a href="http://www.mackenzie.br/revista_admini.html">http://www.mackenzie.br/revista_admini.html</a>

Revista de Administração Pública	RAP	Fundação Getúlio Vargas	16	<a href="http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap">http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap</a>
Sistemas e Gestão	SG	Universidade Federal Fluminense	12	<a href="http://www.uff.br/sg/index.php/sg/index">http://www.uff.br/sg/index.php/sg/index</a>

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, discorremos sobre a produção do Glossário Terminológico de Sistemas de Informação Gerenciais (GTSIG), a qual nos permitiu verificar a aplicabilidade da Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT) na elaboração de produtos terminológicos, além de experienciar todas as etapas de confecção de um dicionário especializado.

Traçamos toda a metodologia percorrida até a elaboração final do glossário: a seleção e organização do *corpus*; a extração e validação dos candidatos a termo, a elaboração do mapa conceitual; a elaboração e preenchimento das fichas terminológicas; a redação das definições; a organização da macroestrutura e a organização da microestrutura. As bases teóricas da pesquisa, sobretudo a TCT e a Linguística de *Corpus*, nortearam cada uma das etapas descritas e fundamentaram os procedimentos realizados.

A particularidade das unidades especializadas dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG) só poderia ser eficientemente descrita a partir de uma abordagem linguístico-comunicativa, uma vez que a interdisciplinaridade da área requer um olhar também interdisciplinar de seus conceitos, isto é, faz-se necessário enxergar a ciência e o conhecimento não como um produto acabado, mas como um processo contínuo, em que as unidades terminológicas manifestam seus estatutos terminológicos dentro das linguagens de especialidade e estão em constante desenvolvimento.

Com relação à metodologia utilizada, merecem destaque os seguintes pontos:

- A Linguística de *Corpus* mostrou-se essencial para o desenvolvimento de nossa pesquisa, uma vez que propiciou o levantamento de dados que muito dificilmente são processados pela cognição humana, além de possibilitar a extração de unidades terminológicas *in vivo*;
- A terminologia dos SIG apresentou, de fato, as mesmas características das unidades do léxico geral (como sinonímia e polissemia), corroborando o fato de que os termos constituem unidades léxicas assim como qualquer item lexical, com a diferença de se manifestarem em um discurso específico;



- O mapa conceitual consistiu em uma estrutura de grande valia para a produção do GTSIG, pois muito contribuiu para a redação das definições terminológicas (DT) e auxiliou na compreensão geral do domínio descrito pelo pesquisador, que não é um especialista da área em questão;
- Os especialistas de domínio, enquanto primeiros consulentes do glossário, foram grandes colaboradores para que as DTs propiciassem uma real contribuição à comunicação especializada da área elegida;
- As fichas terminológicas garantiram a padronização microestrutural dos verbetes do produto terminológico elaborado, facilitando a recuperação de informações necessárias ao tratamento terminográfico de determinadas unidades;
- O uso do gênero próximo e diferença específica nas DTs raramente conseguiu definir um termo em toda sua amplitude conceitual, e, nesse ponto, tanto a informação enciclopédica quanto o contexto muito contribuíram para preencher tais lacunas.

Durante a pesquisa, percebemos também alguns problemas metodológicos que devem ser mencionados, para que sejam revistos e modificados em pesquisas futuras. São eles:

- Durante a nomeação dos arquivos baixados, mais informações poderiam ter sido incluídas (como o ano dos artigos), facilitando a elaboração dos contextos de cada verbete;
- O *corpus* da pesquisa, para facilitar a extração dos candidatos a termo, poderia ter sido etiquetado. A grande ocorrência de anglicismos na terminologia dos SIG nos levou a não etiquetar o *corpus*, pois receávamos que tais unidades não seriam selecionadas por extrações baseadas nesse processo. Entretanto, muito tempo foi perdido durante a conversão e extração dos candidatos a termo do GTSIG, e recursos mais ágeis e eficientes de extração deveriam ter sido utilizados;

- Uma equipe maior de especialistas de domínio deveria ter sido elencada. Houve muita dificuldade em marcar reuniões e sanar dúvidas com os profissionais convidados para auxiliar na pesquisa, os quais geralmente encontravam-se muito ocupados. Dessa forma, acreditamos que um número maior de especialistas diminuiria tais percalços;
- As siglas das equivalências em língua inglesa deveriam ter tido um campo próprio nas fichas terminológicas. Não previmos que tais unidades seriam tão recorrentes, e catalogamos tais composições no mesmo campo de suas equivalências de origem.

De qualquer maneira, acreditamos ter contribuído para a descrição do léxico especializado no Brasil e esperamos que a comunicação entre especialistas da área dos SIG possa ser facilitada com a utilização do glossário elaborado, e que a produção e uso de Sistemas de Informação nas organizações possa ocorrer com melhor desenvoltura.

Elaborar um produto terminológico com rigor teórico-metodológico assemelha-se muito a um dos termos descritos no GTSIG: *alinhamento estratégico*. Em uma empresa, estar alinhado estrategicamente significa ter todos os processos e áreas de negócios funcionando com organização e fluidez, garantindo, assim, que toda ação tomada esteja pautada por um mesmo objetivo.

Na prática terminológica, um *alinhamento estratégico* seria, na verdade, um *alinhamento terminológico*, em que todas as unidades de um produto terminológico se inter-relacionam, possuindo a devida organização requerida por um trabalho terminográfico. Além disso, estar alinhado terminologicamente também se relaciona a todas as etapas de produção de um dicionário especializado, as quais, quando bem fundamentadas por uma teoria de base linguístico-comunicacional, propiciam critérios específicos e satisfatórios para guiar a seleção e o tratamento terminológico das unidades a serem descritas.

Ao fim de nossa pesquisa, fazemos uma nova leitura do que Manoel de Barros chamou de *palavras em estado de dicionário* (BARROS, 1990, p. 315-316). Entendemos a falta de poesia apontada pelo autor nas unidades presentes em um produto lexicográfico, mas, agora, enxergamos nelas uma nova poesia, em que as palavras ali presente não estão mortas, ao contrário, estão vivas, relacionando-se umas às outras, à espera de um consulente para transportá-la a um outro universo linguístico.

## 6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gladis Maria de Barcellos. A Teoria Comunicativa da Terminologia e a sua prática. *Alfa*, São Paulo, n. 50, p. 81-97, 2006. Disponível em:

<<http://seer.fclar.unesp.br/alfa/article/view/1413/1114>>. Acesso em: 24 set. 2012, 15:12.

\_\_\_\_\_. Terminologia: o que é e como se faz. In: GONÇALVES, Adair Vieira; GÓIS, Marcos Lúcio de Sousa (Orgs.). *Ciências da Linguagem: O fazer científico?* Volume 1. Campinas: Mercado de Letras, 2012, p. 197-227.

\_\_\_\_\_; SOUZA, Dayse Simon Landim de; PINO, Douglas Henrique Perez. A definição nos dicionários especializados: proposta metodológica. *Debate Terminológico*, Porto Alegre, RS, v. 3, p. 1-20, 2007. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/riterm/article/download/23812/13814>>. Acesso em: 30 out. 2013, 13:43.

ALUÍSIO, Sandra Maria; ALMEIDA, Gladis Maria de Barcellos. O que é e como se constrói um corpus? Lições aprendidas na compilação de vários corpora para pesquisa lingüística. *Calidoscópico*, São Leopoldo, RS, v. 4, n. 3, p. 156-178, 2006. Disponível em: <<http://revistas.unisinus.br/index.php/calidoscopio/article/view/6002/3178>>. Acesso em: 4 out. 2013, 15:58.

ALVES, Ieda Maria. *Glossário de termos neológicos da economia*. São Paulo: Humanitas, 2001.

\_\_\_\_\_. *Neologismo*. Criação Lexical. São Paulo: Ática, 2004.

\_\_\_\_\_; ANJOS, Eliane Dantas dos. Uma experiência terminológica: a elaboração do *Glossário de Termos Neológicos da Economia*. *Alfa*, São Paulo, n. 42 (n. esp.), p. 205-221, 1998. Disponível em: <<http://seer.fclar.unesp.br/alfa/article/download/4051/3715>>. Acesso em 5 jun. 2014, 16:27.

ANTHONY, Laurence. *AntConc* (Windows, Macintosh OS X, and Linux). Tokyo: Waseda University, 2011, 21 p. (Manual do programa *AntConc* 3.2.4). Disponível em: <[http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/software/README\\_AntConc3.2.4.pdf](http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/software/README_AntConc3.2.4.pdf)>. Acesso em: 11 mar. 2014, 17:48.

BAKER, Paul; HARDIE, Andrew; MCENERY, Tony. **A glossary of corpus linguistics**. Edinburgh: Edinburgh University Press, 2006.

BARROS, Lidia Almeida. **Curso básico de Terminologia**. São Paulo: Editora da Universidade de São paulo, 2004.

BARROS, Manoel de. **Gramática expositiva do chão**: poesia quase toda. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1990.

BENVENISTE, Émile. **Problemas de Linguística Geral II**. Campinas: Pontes, 1989.

BERBER SARDINHA, Tony. **Linguística de Corpus**. Barueri, SP: Manole, 2004.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. In: GONÇALVES, Adair Vieira; GÓIS, Marcos Lúcio de Sousa (Orgs.). **Ciências da Linguagem**: O fazer científico? Volume 1. Campinas: Mercado de Letras, 2012, p. 321-347.

\_\_\_\_\_. Tamanho de Corpus. **the ESPECIALIST**, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 103-122 2002. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/esp/article/download/9381/6952>>. Acesso em: 26 set. 2012, 15:07.

BEVILACQUA, Cleci Regina. Por que e para que a Linguística de *Corpus* na Terminologia. In: TAGNIN, Stella E. O.; BEVILACQUA, Cleci Regina (Orgs.). **Corpora na terminologia**. São Paulo: HUB Editorial, 2013, p. 11-28.

\_\_\_\_\_. Unidades fraseológicas especializadas: novas perspectivas para sua identificação e tratamento. **Organon**, Porto Alegre, RS, v. 12, n. 26, p. 1-8, 1998. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/organon/article/viewFile/29562/18262>>. Acesso em: 03 nov. 2013, 11:57.

BIBER, Douglas. Representativeness in corpus design. **Literary and Linguistic Computing**, Oxford, v. 8, n. 4, p. 246-258, 1993. Disponível em: <<http://llc.oxfordjournals.org/content/8/4/243.full.pdf+html>>. Acesso em 31 mai. 2014, 14:32.

BIDERMAN, Maria Teresa Camargo. **Teoria linguística**: teoria lexical e linguística computacional. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

CABRÉ, Maria Teresa. **La terminología**: representación y comunicación - elementos para una teoría de base comunicativa y outros artículos. Barcelona: Intitut Univeversitari de Lingüística Aplicada, 1999.

\_\_\_\_\_. **La terminología**: teoria, metodologia, aplicaciones. Barcelona: Editorial Antárdida/Empúries, 1993.

\_\_\_\_\_. Theories of Terminology: their description, prescription and explanation. **Terminology**, v. 9, n. 2, p. 163-199, 2003.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **Linguagem Documentária**: Teorias que fundamentam sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001.

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais**: tecnologia da informação e a empresa do século XXI. São Paulo: Atlas, 2008.

DI-FELIPPO, Ariani; SOUZA, Jackson W. da Cruz. O projeto do corpus para a construção de uma *wordnet* terminológica. In: Shepherd, BERBER SARDINHA, Tony; VEIRANO PINTO, Marcia (Orgs.). **Caminhos da Linguística de Corpus**. Campinas: Mercado de Letras, 2012, p. 225-246.

FAULSTICH, Enilde. Socioterminologia: mais que um método de pesquisa, uma disciplina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 3, p. 1-14, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/486/441>>. Acesso em: 7 out. 2013, 16:08.

FINATTO, Maria José Bocorny. **Definição terminológica**: fundamentos teórico-metodológicos para sua descrição e explicação. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Letras da UFRGS, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS, 2001a.

\_\_\_\_\_. Terminologia e ciência cognitiva. In: KRIEGER, Maria da Graça; MACIEL, Anna Maria Becker (Orgs.). **Temas de terminologia**. São Paulo: Humanitas, 2001b.

FLETCHER, William H. **FAQ** (Fletcher-Anticipated Questions) and History, 2004 (Lista de perguntas frequentes relacionadas ao uso do programa kfNgram). Disponível em: <<http://www.kwicfinder.com/kfNgram/kfNgramHelp.html>>. Acesso em: 11 mar. 2014, 17:24.

FRÜBEL, Auri Claudionei Matos. **Glossário de neologismos terminológicos da saúde humana**: uma contribuição para a descrição do léxico corrente do português do Brasil. Tese (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) – Universidade Estadual Paulista, Araraquara - SP, 2006.

GAUDIN, François. **Por une Socioterminologie** – Des problèmes sémantiques aux pratiques institutionnelles. Bruxelles : Publications de l'Université de Rouen, 1993.

GRAEML, Alexandre Reis. **Currículo Lattes de Alexandre Reis Graeml**. Disponível em:

<<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?metodo=apresentar&id=K4702504Z7>>. Acesso em: 29 abr. 2014, 14:27.

GUIMARÃES, André Sathler; JOHNSON, Grace F. **Sistemas de informações: administração em tempo real**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

HOUAISS, Antônio. **Houaiss eletrônico**. Versão monousuário 3.0 . Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2009. CD-ROM.

HUNSTON, Susan. Collection strategies and design decisions. In: LÜDELING, Anke; KYTÖ, Merja. **Corpus Linguistics**. An international handbook. Volume 1. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co., 2008, p. 154-168.

KRIEGER, Maria da Graça; FINATTO, Maria José Bocorny. **Introdução à Terminologia**: teoria e prática. São Paulo: Contexto, 2004.

LAUDON, Keeneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LAURINDO, Fernando José Barbin *et al.* O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão & Produção**, v.8, n.2, p.160-179, 2001. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v8n2/v8n2a04.pdf>>. Acesso em: 24 mai. 2014, 15:58.

LIMA, G. A. B. Mapa Conceitual como ferramenta para organização do conhecimento em sistema de hipertextos e seus aspectos cognitivos. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 134-145, 2004. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/355/164>>. Acesso em: 5 jun. 2013, 13:40.

MACIEL, Anna Maria Becker. Terminologia e corpus. In: TAGNIN, Stella E. O.; BEVILACQUA, Cleci Regina (Orgs.). **Corpora na terminologia**. São Paulo: HUB Editorial, 2013, p. 29-46.

\_\_\_\_\_. Terminologia, linguagem de especialidade e dicionários. In: KRIEGER, Maria da Graça; MACIEL, Anna Maria Becker (Orgs.). **Temas de terminologia**. São Paulo: Humanitas, 2001.

MATTOS, Antonio Carlos Marques. **Sistemas de Informação: uma visão executiva**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MEYERS, Charles F. Pre-eletronic corpora. In: LÜDELING, Anke; KYTÖ, Merja. **Corpus Linguistics**. An international handbook. Volume 1. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co., 2008, p. 1-14.

NORTON, Peter. **Introduction to computers**. New York: Tata McGraw-Hill Publishing, 2008

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

ORSI, Vivian. Lexicologia: o que há por trás do estudo das palavras? In: GONÇALVES, Adair Vieira; GÓIS, Marcos Lúcio de Sousa (Orgs.). **Ciências da Linguagem: O fazer científico?** Volume 1. Campinas: Mercado de Letras, 2012, p. 163-178.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Lúcia Pacheco de. Linguística de *corpus*: teoria, interfaces e aplicações. **Matraga**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 24, p. 48-76, 2009. Disponível em: <<http://www.pgletas.uerj.br/matraga/matraga24/arqs/matraga24a02.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2014, 13:15.

OTHERO, Gabriel de Ávila; MENUZZI, Sérgio de Moura. **Linguística computacional - teoria & prática**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

REMENCHE, Maria de Lourdes Rossi. Terminologia - reconstrução histórica dos principais paradigmas epistemológicos da ciência terminológica. **TradTerm**, São Paulo, v. 16, p. 343-364, 2010. Disponível em: <[http://myrtus.uspnet.usp.br/tradterm/site/images/revistas/v16n1/15\\_TradTerm\\_16\\_-\\_Maria\\_Remenche.pdf](http://myrtus.uspnet.usp.br/tradterm/site/images/revistas/v16n1/15_TradTerm_16_-_Maria_Remenche.pdf)>. Acesso em: 4 out. 2013, 15:40.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2003.

ROELTGEN, C. **IT's hidden face**: Everything you always wanted to know about Information Technology. A look behind the scenes. New York: CreateSpace Independent Publishing Platform, 2009.

SAID, Fabio. **Fidus interpres**: a prática da tradução profissional. São Paulo: Edição do autor, 2010.

SIL INTERNATIONAL. **Language Explorer** (FLEx), s/d (Descrição do programa *FieldWorks Language Explorer*). Disponível em: <<http://fieldworks.sil.org/flex>>. Acesso em: 11 mar. 2014, 17:30.

SILVA, Edson Rosa Gomes da *et al.* Processamento cognitivo da informação para tomada de decisão. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 25-39, 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9081/5617>>. Acesso em: 17 jun. 2011, 19:23.

SILVA, Luiz Carlos da. **Currículo Lattes de Luiz Carlos da Silva**. Disponível em: <<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=W1096665>>. Acesso em: 29 abr. 2014, 14:43.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

TAGNIN, Stella. E. O. Glossário de Linguística de *Corpus*. In: Vander Viana; Stella E. O. Tagnin. (Orgs.). **Corpora no ensino de línguas estrangeiras** São Paulo: HUB Editorial, 2010, p. 357-361.

TELIN, Maria Fernanda; ALMEIDA, Gladis Maria de Barcellos; ALUÍSIO, Sandra Maria. Extração Manual e Automática de Terminologia: comparando Abordagens e



Critérios. **Anais do 1º Workshop em Tecnologia da Informação e da Linguagem Humana**, São Carlos, 2003. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/til/2003/0012.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2014, 08:23.

TEMMERMAN, Rita. **Towards new ways of terminology description: the sociocognitive approach**. Philadelphia: John Benjamins Publishing, 2000.

VASCONCELLOS, Jucele França de Alencar. **Currículo Lattes de Jucele França de Alencar Vasconcellos**, 2014. Disponível em: <<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4763167D5>>. Acesso em: 29 abr. 2014, 14:31.

XIAO, Richard. Well-known and influential corpora. In: LÜDELING, Anke; KYTÖ, Merja. **Corpus Linguistics**. An international handbook. Volume 1. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co., 2008, p. 1-14. 383-457.

ZAVAGLIA, C. Metodologia em Ciências da Linguagem: Lexicografia. In: GONÇALVES, Adair Vieira; GÓIS, Marcos Lúcio de Sousa (Orgs.). **Ciências da Linguagem: O fazer científico?** Volume 1. Campinas: Mercado de Letras, 2012, p. 231-264.

**Anexo 01 – Relação dos artigos que compuseram o *corpus*<sup>9</sup>**

<b>Ordem</b>	<b>Revista</b>	<b>Vol.</b>	<b>Núm.</b>	<b>Ano</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo do artigo</b>
1	Análise	22	2	2011	Contribuições do modelo cobit para a governança corporativa e de tecnologia da informação: desafios, problemas e benefícios na percepção de especialistas e cios	Identifica a percepção de especialistas e cios em relação às contribuições do cobit para a governança de corporativa e de TI.
2	Análise	21	1	2010	A inserção de empresas prestadoras de serviços de tecnologia da informação (TI) instaladas em parques tecnológicos: uma análise no contexto de cadeias globais	Investiga como as empresas brasileira prestadores de serviços de TI estão se inserindo em cadeias globais.
3	Análise	20	1	2009	Sistemas integrados de gestão (ERP): aprimorando a qualidade a partir da percepção dos usuários	Analisa como a percepção do usuário final em relação á qualidade dos sistemas de erp pode contribuir para a melhoria destes sistemas.

<sup>9</sup> Obs.: Todas as informações aqui apresentadas foram retiradas dos respectivos artigos, inclusive o campo *objetivo do artigo*, retirado do resumo de cada texto.

4	Análise	19	1	2008	Fatores estratégicos associados às práticas de gestão do conhecimento	Analisa práticas de gestão do conhecimento associando-as aos fatores estratégicos para implantação de um projeto de gestão do conhecimento.
5	Análise	19	2	2008	Atividades de monitoramento em empresas de startup de base tecnológica na indústria do turismo	Aborda o monitoramento estratégico do ambiente de empresas startup da área de tecnologia.
6	Análise	18	1	2007	Riscos percebidos na compra via internet e seus métodos atenuantes	Perscruta as perspectivas estratégicas dos executivos de TI na área pública no âmbito dos estados brasileiros.
7	Análise	18	2	2007	Monitoramento de informações estratégicas em pequenas empresas: um estudo em hotéis de pequeno porte do vale do itajaí-sc	Estuda o monitoramento de informações estratégicas no ambiente externo de empresas hoteleiras.
8	Análise	18	1	2007	Informática pública estadual: um cotejo das preocupações estratégicas dos executivos na última década	Perscruta as perspectivas estratégicas dos executivos de TI na área pública dos estados brasileiros.
9	Brazilian Business Review	9	2	2012	Governança cooperativa e sistemas de controle gerencial: uma abordagem teórica de custos da agência	Apresenta os SIG no gerenciamentos de organizações cooperativas.

10	Brazilian Business Review	3	2	2006	A tecnologia da informação proporciona vantagem competitiva e melhora o desempenho? Um estudo empírico das sociedades comerciais no brasil	Discorre sobre os impactos das TI e comunicação global sobre a competitividade e desempenho de trading companies brasileiras.
11	Cadernos EBAPE	11	1	2013	A ampliação das estruturas de controle por meio das tecnologias de informação e comunicação: a onipresença do "pan-óptico eletrônico" no setor bancário	Analisa, a partir do atual contexto econômico brasileiro, as novas configurações de controle no processo de reestruturação e modernização produtiva dos bancos privados.
12	Cadernos EBAPE	11	1	2013	Os significados da virtualização do trabalho: manifestações discursivas das percepções tecnológicas, processuais e pessoais nas relações intraorganizacionais	Analisa, a partir dos discursos dos atores que exercem o trabalho virtual, percepções acerca da tecnologia, dos processos e comportamentos manifestados no uso da virtualização.
13	Cadernos EBAPE	8	1	2010	Percepções dos indivíduos sobre as conseqüências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na shell Brasil	Apresenta um estudo de caso sobre o teletrabalho na shell Brasil

14	Cadernos EBAPE	7	2	2009	Articulando modelos de alinhamento estratégico de tecnologia da informação	Propõe uma articulação entre modelos de alinhamento estratégico
15	Cadernos EBAPE	6	4	2008	O lock-in estratégico em relacionamentos inter-organizacionais: o caso da dataprev	Apresenta um caso de lock-in na dataprev
16	Cadernos EBAPE	6	2	2008	Investigação no contexto brasileiro sobre gestão do conhecimento/ aprendizagem/ tecnologia de informação: pesquisa realizada na scientific electronic library online	Investiga a produção científica sobre gestão do conhecimento/aprendizagem/tecnologia de informação por meio de pesquisa na scientific electronic library online.
17	Cadernos EBAPE	5	1	2007	Articulando escolas de pensamento estratégico através da tecnologia da informação	Propõe uma articulação entre a a escola de posicionamento e a escola de recursos
18	Cadernos EBAPE	4	2	2006	A sociedade cibernética	Analisa as mudanças ocorridas na sociedade na transposição de uma época, a modernidade industrial, à outra, a modernidade cibernética.

19	Cadernos EBAPE	4	1	2006	Tecnologia da informação, cultura e poder na polícia militar: uma análise interpretativa	Analisa as relações entre o uso da TI, a cultura e as relações de poder numa organização de caráter militar.
20	Cadernos EBAPE	2	2	2004	O enfoque cognitivo e o uso das tecnologias de informação em situação de limitação sensorial	Estuda o uso da web em surdos.
21	Cadernos EBAPE	1	2	2003	Dimensões conflitantes: entre o organizacional e o técnico na gestão do conhecimento	Identifica efeitos potenciais e concretos do uso de ferramentas afinadas com a tecnologia groupware numa pesquisa vinculada à gestão de conhecimento.
22	Ciência da Informação	40	2	2011	A interpretação organizacional em empresas de tecnologia da informação e comunicação (TIC): um estudo na incubadora tecnológica de campina grande - pb	Identifica o modo de interpretação organizacional das empresas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) alocadas na incubadora tecnológica de campina grande (ITCG).
23	Ciência da Informação	36	1	2007	O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento	Discute a interação entre TI e gc como instrumentos de gestão estratégica e desempenho organizacional.
24	Ciência da Informação	35	3	2006	A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas	Investiga a gestão da informação no ambiente das pequenas empresas

25	Ciência da Informação	34	2	2005	Gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público	Destaca a importância da reflexão sobre as implicações e possibilidades que os conceitos relativos a organizações virtuais podem trazer para a coordenação interorganizacional no âmbito do planejamento governamental, de forma a contribuir para incrementar a efetividade da ação de governo, por meio de um ambiente informacional cooperativo
26	Ciência da Informação	34	2	2005	Uso de softwares para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema aleph para o sistema pergamum na universidade de santa cruz do sul	Apresenta um dos primeiros processos de migração ocorrido entre os principais softwares pagos disponíveis atualmente no mercado brasileiro.
27	Ciência da Informação	33	1	2004	Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência	Analisa a utilização de sistemas de informação enquanto instrumento para a tomada de decisão no exercício da gerência.
28	Ciência da Informação	33	1	2004	Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias	Verifica como são percebidas as novas formas de sociabilidade pelos bibliotecários e analisa, nas relações entre tais profissionais e os usuários, as mudanças decorrentes do emprego das tecnologias de informação e comunicação.

29	Contabilidade e Finanças	18	spe.	2007	Um estudo de caso envolvendo <i>business intelligence</i> como instrumento de apoio à controladoria	Investiga a contribuição do business inteligente para a área de controladoria e seu processo decisório
30	Contabilidade e Finanças	17	40	2006	O <i>balanced scorecard</i> e o alinhamento estratégico da tecnologia da informação: um estudo de casos múltiplos	Analisa os impactos da implantação do balanced scorecard nos fatores de alinhamento estratégico da TI com o negócio
31	Contabilidade e Finanças	12	26	2001	Sistema de informações executivas: suas características e reflexões sobre sua aplicação no processo de gestão	Apresenta os sistemas de informações executivas e reflete sobre sua aplicação no processo de gestão empresarial
32	Economia e Gestão	10	22	2010	Gestão estratégica do conhecimento: um estudo comparativo em empresas incubadas	Explora o comportamento das variáveis inerentes à gestão estratégica do conhecimento em empresas incubadas de SP
33	Economia e Gestão	9	21	2009	Fatores relevantes na definição do posicionamento da controladoria no novo ambiente empresarial	Discorre sobre o papel da controladoria nas organizações



34	Economia e Gestão	5	10	2005	Prometeu desacorrentado - investimento em TI, gestão do conhecimento e produtividade	Defende a implantação de programas de TI just-in-time em empresas brasileiras
35	Economia e Gestão	3	6	2003	Estudo sobre as práticas de inovação e as estratégias adotadas por empreendedores de alta tecnologia	Descreve as ações estratégicas e as práticas de inovação adotadas por empresas de informática no sul do Brasil
36	Enfoque	26	1	2007	Avaliação da gestão do conhecimento: um estudo na procuradoria geral de justiça do estado de Minas Gerais	Explora a formalização da gestão do conhecimento na procuradoria geral de justiça de MG
37	Enfoque	25	1	2006	Sistema de informação contábil e a sua importância para o controle dos bens permanentes do setor público	Conceitua os principais aspectos relacionados aos sistemas contábeis e gerenciais
38	FACEF	14	3	2011	Aplicação de teste de hipótese e inferência de redes bayesianas pela utilização da gqm em sistemas de informação	Realiza a aplicação de uma rede bayesiana para controle de qualidade de softwares em uma linha de produção de software.

39	FACEF	14	3	2011	A gestão organizacional nas empresas do software: um estudo exploratório	Identificar as potencialidades e limitações das empresas de software no que se refere à gestão organizacional, englobando os aspectos de planejamento, direcionamento para o futuro e gestão do relacionamento com os clientes.
40	FACEF	14	3	2011	Tecnologia da informação e comunicação como fomento ao desenvolvimento: estudo de uma web rádio corporativa	Salienta as especificidades que contribuem para a concepção da mensagem radiofônica somada aos recursos da internet, apresentando uma análise do papel e as potencialidades da web rádio no meio empresarial.
41	FACEF	12	1	2009	A tecnologia de informação e as organizações: um modelo para a análise de seus usos e impactos	Delineia um modelo para a avaliação da difusão e do uso da tecnologia de informação (TI) nas organizações.
42	FACEF	10	1	2007	Proposição e aplicação de um sistema via web de avaliação complementar do processo de ensino/aprendizado	Propõe um sistema de avaliação complementar via web.
43	FACEF	10	1	2007	Alinhamento entre sistema de inteligência competitiva e gerenciamento da tecnologia de informação	Verifica a existência e funcionamento de um sistema de inteligência competitiva, o estilo predominante do gerenciamento da tecnologia da informação e o alinhamento entre o sistema de inteligência competitiva com o estilo de gerenciamento da informação.

44	FACEF	9	3	2006	O uso da TI como ferramenta estratégica para ampliação da base de investidores individuais pelo bovespa	Descreve o resultado de uma pesquisa que investiga como a bovespa usou a tecnologia da informação como ferramenta para implementar suas estratégias de ampliação de sua base de investidores individuais.
45	FACEF	8	3	2005	O Brasil como importante player no mercado mundial de software - uma avaliação baseada no modelo de exportação de software de heeks e nicholson	Avalia os esforços promovidos pelo Brasil, no que concerne à inserção da indústria brasileira de software no mercado internacional de TI
46	FACEF	8	1	2005	As ondas de inovação tecnológica	Discute as transformações sofridas pelo sistema capitalista nos últimos três séculos, chamadas aqui de ondas de inovação, e como essas alterações modificaram a cultura e o comportamento nas organizações.
47	FACEF	7	2	2004	Gestão do conhecimento - os modos de conversão do conhecimento nas incorporações de bases externas	Apresenta dois estudos de caso sobre a incorporação de bases externas de conhecimento
48	FACEF	7	2	2004	O compartilhamento do conhecimento no processo de implementação de sistemas de informação: um estudo de caso	Investiga de que forma se configurou o compartilhamento do conhecimento entre as partes envolvidas no processo de implementação de um sistema de informação integrado em uma instituição de ensino superior de santa catarina

49	FACEF	7	2	2004	Estratégias de gestão de conhecimento e o uso de tecnologia de informação: um estudo de caso em uma empresa de software	Analisa como a tecnologia de informação está sendo utilizada no suporte a estratégias de gestão de conhecimento em organizações fabricantes de software.
50	Faces	11	3	2012	Metodologia de gestão de processos e dynamic capabilities	Apresenta alguns requisitos que, uma vez atendidas por uma metodologia de gestão de processos, podem elevar essa área de conhecimento a uma dynamic capability.
51	Faces	10	2	2011	Estilos cognitivos e intenção de uso dos sistemas de informação	Alia a compreensão de fenômenos cognitivos à intenção de uso dos sistemas de informação (SI)
52	Faces	9	2	2010	Sistema de informação e estratégia em organizações agroindustriais: uma abordagem multivariada	Investiga as relações entre aspectos do sistema de informações dentro do processo de gestão estratégica em organizações agroindustriais.
53	Faces	9	1	2009	Metodologia fuzzy para avaliação de ativos intangíveis empresariais	Apresenta uma metodologia que permita quantificar os ativos intangíveis empresariais, a fim de contribuir nas decisões sobre investimentos.
54	Faces	8	1	2009	Crítérios de efetividade da governança de TI: o caso de uma empresa brasileira do setor de telecomunicações	Estuda a forma de utilização dos critérios de efetividade da governança de TI na implementação de estratégias por uma empresa fornecedora de serviços para o setor de telecomunicações.

55	Faces	7	4	2008	Estratégia para a gestão da informação no programa saúde da família do governo brasileiro	Discute a estratégia para a gestão da informação do programa saúde da família
56	Faces	7	4	2008	Os impactos da implementação de sistemas de gestão integrada nas relações de poder - estudo de caso no setor alimentício	Identifica e analisa as mudanças nas relações de poder, em uma empresa do setor de alimentos, decorrentes da implementação de um sistema enterprise resources planning (ERP).
57	Faces	6	2	2007	Análise do desempenho individual de usuários de sistemas de informação: um estudo integrativo dos modelos tam e ttf	Examina empiricamente as relações entre os antecedentes da utilização de sistemas de informação e o desempenho dos usuários
58	Faces	6	1	2007	Alinhamento estratégico informacional na indústria de medicamentos	Identifica o nível de alinhamento das dimensões da informação entre dois elos da cadeia de suprimentos, a indústria de medicamentos e as farmácias e drogarias, segundo a abordagem da gestão da cadeia de suprimentos.
59	Faces	5	3	2006	Um modelo informacional para empresas multiplanta	Concebe, testa e demonstra a aplicabilidade de um modelo informacional que possibilite a gestão integrada das operações da cadeia de suprimentos para firmas geograficamente dispersas

60	Faces	3	1	2004	Desenvolver internamente software ou por terceirização?	Representa um estudo de caso no qual se aplica um método de apoio multicritério à decisão a um problema de desenvolvimento de software com equipe interna ou terceirizada em uma empresa do mercado de telecomunicações
61	Faces	3	2	2004	Viabilizadores para a supply chain management	Apresenta, descreve e analisa os viabilizadores-chave para a scm
62	Gestão e planejamento	13	2	2012	Fórum temático - oportunidades e desafios das práticas e da gestão de ensino de administração a distância	Investiga o processo de adoção de inovação tecnológica em educação a distância (ead) por meio de um modelo de fatores relacionados ao comportamento de professores em um ambiente virtual de aprendizagem.
63	Gestão e planejamento	12	2	2011	Inteligência competitiva e o caso de um arranjo produtivo local de eletrônica brasileiro	Contribui teórica e empiricamente a ic, tendo em vista um conjunto de empresas de pequeno porte inseridas em formato de arranjo produtivo local, apl, no vale da eletrônica de santa rita do sapucaí (mg).
64	Gestão e planejamento	11	1	2010	Relações de poder e exercício de controle mediados pela tecnologia da informação	Verifica a percepção dos gestores sobre os impactos causados pela tecnologia da informação em relação à implantação dos sistemas integrados de gestão e sua influência sobre as relações de poder e o exercício de controle na organização.

65	Gestão e planejamento	11	2	2010	Governança gestora: uma nova concepção na gestão de redes de pequenas e médias empresas	Analisa a estruturação, gestão e governança gestora nas redes de cooperação do segmento de varejo farmacêutico.
66	Gestão e planejamento	11	2	2010	A plataforma lattes e a organização da informação	Investiga e descreve o processo de organização da informação no c. Lattes, identificando os problemas que a ferramenta suscita para seus usuários, seus benefícios e potencialidades.
67	Gestão e planejamento	10	2	2009	Avaliação de práticas de implementação de projetos de sistemas de tecnologia da informação - survey em empresas de salvador	Estuda as práticas de implementação de projetos de sistemas de tecnologia da informação (TI) em uma amostra de 50 (cinquenta) empresas localizadas em salvador e sua região metropolitana, identificando como acontecem tais implementações e quais os seus impactos sobre a organização e seus usuários.
68	Gestão e planejamento	10	1	2009	Usando grounded theory na construção de modelos teóricos	Descreve o uso e a riqueza da grounded theory como metodologia de pesquisa para a concepção de modelos que emergem a partir da realidade investigada.
69	Gestão e planejamento	8	2	2007	A abordagem de gestão do conhecimento e tecnologia da informação no pólo petroquímico de camaçari	Explicita as práticas de gestão do conhecimento adotadas nas empresas instaladas no pólo petroquímico de camaçari/bahia.

70	Gestão e planejamento	1	13	2006	A comunicação em projetos de sistemas de informação: diagnóstico de práticas em uma empresa da bahia	Analisa as práticas de comunicação durante a execução de projetos adotadas por uma empresa fornecedora de sistemas de informação instalada no estado da bahia.
71	Gestão e planejamento	1	12	2005	A geração de informações para transferência de tecnologia pela embrapa: aferindo a adequação de algumas mídias	Avalia a adequação dos produtos de informação gerados e editados pela empresa brasileira de pesquisa agropecuária (embrapa) para fins de transferência de tecnologia ao agronegócio do país.
72	Gestão e produção	19	2	2012	Mapeamento dos fluxos de informação e conhecimento: a governança de TI sob a ótica das redes sociais	Estuda os procedimentos e fluxos de informação gerados pela gerência de capacidade de uma empresa de telecomunicação brasileira
73	Gestão e produção	18	3	2011	Adoção da tecnologia da informação em organizações rurais: o caso da pecuária de corte	Estuda o uso e a difusão da TI na pecuária de corte
74	Gestão e produção	16	2	2009	Modelo conceitual de inteligência organizacional aplicada à função manutenção	Apresenta uma investigação, por meio de pesquisa bibliográfica, dos sistemas de informação, das ferramentas e dos métodos de inteligência organizacional, com vistas à sua aplicação em ambientes de manutenção como instrumentos para potencializar a gestão dessa importante função dentro de processos produtivos.



75	Gestão e produção	14	1	2007	Impacto da tecnologia da informação na gestão das cadeias de suprimentos - um estudo de casos múltiplos	Identifica e analisa os impactos da TI no processo de gestão da cadeia de suprimentos e validar o conjunto de variáveis selecionadas na literatura de Sistemas de Informações (SI).
76	Gestão e produção	13	1	2006	Fcontrol: sistema inteligente inovador para detecção de fraudes em operações de comércio eletrônico	Apresenta um sistema computacional para detecção de fraud em operações reais de dados de cartão de crédito em transações de comércio eletrônico
77	Gestão e produção	10	3	2003	Um estudo de caso de gestão de portfolio de projetos de tecnologia da informação	Analisa a seleção de projetos de TI segundo uma abordagem de gestão de portfolio
78	Gestão e produção	9	3	2002	Selecionando uma aplicação de tecnologia da informação com enfoque na eficácia: um estudo de caso de um sistema para pcp	Discutidos os impactos da TI na gestão da operação e do negócio da empresa, bem como o uso do ahp (analytic hierarchy process) como ferramenta de apoio à decisão.
79	Gestão e produção	9	3	2002	Sistemas integrados de gestão erp em pequenas empresas: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial	Relata o resultado de uma pesquisa sobre a adoção de sistemas integrados de gestão, ou erp, por pequenas empresas, confrontando o referencial teórico e a prática empresarial.
80	Gestão e produção	8	2	2001	O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações	Apresenta uma análise comparativa dos diversos trabalhos que abordam o papel da TI nas organizações.

81	Gestão e produção	7	3	2000	Material requirements planning: 25 anos de história - uma revisão do passado e prospecção do futuro	Apresenta uma visão crítica com relação aos sistemas de gestão empresarial, seus riscos e potencialidades, e ainda estimular uma reflexão sobre seu futuro.
82	iSys	3			Avaliação de ferramentas de apoio ao teste de sistemas de informação	Apresenta a avaliação das principais ferramentas de teste funcional e de desempenho/estresse gratuitas utilizando um método para avaliação de ferramentas de teste para sistemas de informação baseado no SQFD.
83	iSys	2			Gerência de interface homem-computador para sistemas de informação empresariais: uma abordagem baseada em modelos	Descreve uma abordagem dirigida por modelos para criar e gerenciar uma GUI.
84	iSys	2			Uma abordagem sistemática de modelagem de processos para a investigação de problemas em sistemas de informação: aplicação em uma central de regulação médica	Apresenta uma abordagem que utiliza a modelagem detalhada de processos na identificação e análise de problemas existentes no sistema de informação e em seu uso em uma central de regulação médica de uma grande metrópole.
85	iSys	2			Uma nova abordagem para validação de regras de negócio através de transformação e composição de modelos mda	Apresenta uma abordagem que permite a descrição de propriedades de domínio e a verificação de tais propriedades na implementação de modelos MDA.

86	JISTEM	9	2	2012	Os sistemas de recomendação na web como determinantes prescritivos na tomada de decisão	Analisa como a recomendação de sites influencia a tomada de decisão dos consumidores
87	JISTEM	9	2	2012	Infoinclusão em Pirai Digital: evidências empíricas a partir da teoria ator-rede	Analisa a inclusão da TI em pirai através do programa Pirai Digital
88	Organizações e sociedade	19	62	2012	Fatores influentes e tipos de uso emergentes da construção social de sistemas de informação no setor bancário	Analisa os SI no setor bancário brasileiro
89	Organizações e sociedade	18	56	2011	Transversalidade entre cognição e sistemas de informação: um mapeamento dos principais periódicos internacionais	Explora a transversalidade dos SI através de periódicos internacionais
90	Organizações e sociedade	18	57	2011	Identificação dos desafios do arranjo produtivo local de tecnologia da informação de fortaleza-ce	Identifica os desafios relacionados com o desenvolvimento do arranjo produtivo local de TI de fortaleza
91	Organizações e sociedade	16	50	2009	Memória organizacional de comunidades de prática como fator de vantagem competitiva das organizações	Estuda a memória organizacional em comunidades de prática como fator competitivo nas organizações

92	Organizações e sociedade	16	51	2009	Articulações organizacionais em redes de políticas públicas no ciberespaço: o caso da política de difusão social de tics em porto alegre e curitiba	Analisa sistemas de governança local e de rede sociotécnicas de políticas para difusão social de tics em porto alegre e curitiba
93	Organizações e sociedade	14	40	2007	A importância do capital humano e da tecnologia da informação em benefício do conhecimento organizacional: um estudo de caso	Investiga a maneira pela qual é concebida a gestão da criação, transferência e compartilhamento do conhecimento organizacional
94	Organizações e sociedade	13	39	2006	Instrumentos de gestão e controle de gastos em c & t: o caso das prestações de contas simplificadas do programa de demanda social na capes	Relata a implantação de um sig para uma instituição de gestão de ciência e tecnologia
95	Organizações e sociedade	12	33	2005	Teletrabalho: desafios e perspectivas	Apresenta o conceito de teletrabalho
96	Organizações e sociedade	12	35	2005	O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão nos municípios brasileiros	Explora o uso de meios eletrônicos por vereadores brasileiros na comunicação com o cidadão

97	Organizações em contexto	8	16	2012	Potencialidades das tecnologias de informação e comunicação para a eficácia do sistema de gestão da qualidade e a imagem empresarial: estudo aplicado nas pequenas e médias empresas da euro região norte de Portugal-Galiza	Revê algumas obras e centra-se no estudo da utilização de tic no sistema de gestão da qualidade (SGQ) e na imagem das pequenas e médias empresas (PME) da euro região norte de portugal-galiza, dos setores industrial, do comércio e de serviços.
98	Organizações em contexto	8	16	2012	Marketing de relacionamento no setor de software: um estudo exploratório	Identifica as principais características do marketing de relacionamento
99	Organizações em contexto	8	15	2012	Gestão do conhecimento - GC - como recurso estratégico e fonte de vantagem	Analisa de que maneira a GC é utilizada como recurso estratégico e fonte de vantagem competitiva sustentável - VCS - na perspectiva resource based view - RBV -.
100	Organizações em contexto	7	14	2011	Uma conversa entre porter e VBR: framework do valor da transação da vantagem competitiva	Propõe um framework do valor da transação para explicação da vantagem competitiva, resultante de uma conversa multidisciplinar entre Porter e VBR.
101	Organizações em contexto	7	13	2011	Custos de troca em tecnologia da informação: a proposição de um modelo taxonômico integrado a partir da literatura	Propõe um modelo taxonômico integrado para os custos de troca em tecnologia da informação (TI).

102	Organizações em contexto	6	12	2010	Teoria do comportamento planejado decomposto: determinantes de utilização do serviço mobile banking	Reconhece os antecedentes que explicam a intenção dos clientes bancários em adotar o mobile banking
103	Organizações em contexto	6	12	2010	Sistemas de controle administrativo no franchising: aliando controle e flexibilidade estratégica	Verifica como o franqueador alia controle e flexibilidade estratégica, identificando os sistemas de controle que utiliza para monitorar, mensurar, avaliar incertezas, validar estratégias, promover mudanças, fazer emergir iniciativas estratégicas e contribuir com o aprendizado da rede, tendo em vista a melhoria contínua da posição competitiva da franquia.
104	Organizações em contexto	5	10	2009	Opções estratégicas e implicações organizacionais da tecnologia da informação: automatização e informatização	Discute duas lógicas de implantação da tecnologia no contexto intraorganizacional.
105	Organizações em contexto	5	9	2009	Validação de um instrumento para medir o valor da tecnologia da informação (TI) para as organizações	Apresenta o processo de validação de um instrumento projetado para medir o valor da TI das organizações baseado na percepção dos executivos das áreas de TI e negócios.
106	Organizações em contexto	3	5	2007	Cluster de serviços: contribuições conceituais com base em evidências do pólo médico do Recife	Analisa o setor terciário sob o enfoque de cluster.

107	Organizações em contexto	3	6	2007	Resenha bibliográfica	Organizações automatizadas - desenvolvimento e estrutura da empresa moderna. Nélio oliveira. Rio de Janeiro: Rditora LTC, 2007
108	Organizações em contexto	3	5	2007	Determinantes da disseminação voluntária de informações financeiras na internet	Verifica a existência de associações entre características das empresas e a disseminação voluntária de informações financeiras usando a rede mundial de computadores, tomando como referência as empresas brasileiras.
109	Organizações em contexto	2	4	2006	Competitividade organizacional por meio do sistema ERP: uma análise dos resultados alcançados na fase da pós-implantação	Identifica, por meio da análise do processo de planejamento e implantação, os principais aspectos que permeiam o processo da pós-implantação de sistema ERP.
110	Organizações em contexto	2	4	2006	O desempenho da tecnologia da informação (TI) e as mudanças organizacionais e interorganizacionais	Contribui para a identificação do papel exercido pela tecnologia da informação (TI) nas mudanças organizacionais e nas relações interorganizacionais, notadamente no processo de constituição de redes de empresas.
111	Perspectivas em gestão e conhecimento	2	1	2012	A gestão e a engenharia do conhecimento aliadas na modelagem do conhecimento - análise sistêmica cesm e contextual commonkads de um repositório na web	Avalia o contexto de um repositório educacional na web e identifica requisitos para a modelagem do ambiente como prática pedagógica repetível.

112	Perspectivas em gestão e conhecimento	2	1	2012	Gerenciamento de informações em cadeias de prestação de serviços	Propõe um framework para o gerenciamento do fluxo de informações em empresas de prestação de serviços.
113	Perspectivas em gestão e conhecimento	2	2	2012	A percepção da memória organizacional no setor público de tecnologia da informação	Estuda a percepção dos funcionários em um setor público de TI no Paraná.
114	Perspectivas em gestão e conhecimento	2	1	2012	Inteligência estratégica antecipativa: oportunidades para uma nova empresa de tecnologia da informação	Apresenta um caso de aplicação dos conceitos de inteligência estratégica antecipativa e coletiva para uma empresa de TI.
115	Perspectivas em gestão e conhecimento	2	spe.	2012	Práticas de gestão e de tecnologia da informação e seu relacionamento com o desempenho organizacional	Analisa os resultados de um estudo a respeito de práticas de gestão da informação e TI em organizações
116	Perspectivas em gestão e conhecimento	1	1	2011	Processamento cognitivo da informação para tomada de decisão	Apresenta como o processo das informações na mente se concretiza na tomada de decisões empresariais
117	Perspectivas em gestão e conhecimento	1	1	2011	O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e nocompartilhamento de informações	Analisa os entraves na utilização de um sip na prefeitura de londrina



118	Perspectivas em gestão e conhecimento	1	2	2011	Gerenciamento de documentos eletrônicos: estudo de caso com o sistema de gestão de conteúdo plone	Estuda a gestão de documentos eletrônicos em uma empresa de jornalismo
119	Perspectivas em gestão e conhecimento	1	2	2011	O impacto da tecnologia da informação na gestão hospitalar: o caso do hospital santa cruz revisitado	Identifica e descreve os impactos dos investimentos em TI no hospital de santa cruz
120	RAE eletrônica	8	2	2009	Expectativas profissionais no discurso de terceirizados em TI	Investiga as expectativas de indivíduos que atuam na condição de terceirizados na área de tecnologia da informação (TI) de grandes empresas, observando os discursos que desenvolvem sobre suas condições profissionais e suas carreiras.
121	RAE eletrônica	8	2	2009	Gestão da informação interorganizacional na cadeia de suprimentos automotiva	Analisa como é a gestão da informação interorganizacional (GIIO) em uma cadeia de suprimentos automotiva.
122	RAE eletrônica	7	6	2008	Crise do monopólio da informação	Comenta sobre o crescimento da web 2.0.
123	RAE eletrônica	7	2	2008	Tendências sobre as comunidades virtuais da perspectiva dos prosumers	Identifica as tendências quanto ao futuro das comunidades virtuais a partir da perspectiva de um perfil de usuário específico - os prosumers.

124	RAE eletrônica	4	1	2005	Agentes de software: delegando decisões a programas	Apresenta o conceito de agentes de software e suas aplicações.
125	RAE eletrônica	4	2	2005	Dificuldades para o uso da tecnologia da informação	Identifica fatores sociais, técnicos e financeiros inibidores da adoção de tecnologia da informação em duas microrregiões da região sul do Brasil.
126	RAE eletrônica	3	1	2004	Adotando a tecnologia de informação: análise da implementação de sistemas de "groupware"	Explora a relação entre tecnologia e organizações a partir da discussão de como a tecnologia da informação (TI) interage com a estrutura e os agentes humanos.
127	RAE eletrônica	3	1	2004	Soft systems methodology: uma aplicação no "pão dos pobres" de porto alegre	Apresenta uma aplicação da soft systems methodology (SSM) na entidade filantrópica porto-alegrense pão dos pobres de santo antônio, que presta assistência a meninos carentes.
128	RAE eletrônica	1	1	2002	Tecnologia da informação como vantagem competitiva	Oferece uma visão do papel potencial da tecnologia da informação como um recurso competitivo
129	RAE eletrônica	1	1	2002	Tax XML - sistema de apoio à cooperação tributária internacional	Propõe uma arquitetura de sistema internacional de intercâmbio de informações entre autoridades tributárias, denominado TAXXML, baseada em documentos xml não persistentes, internet e tecnologias padronizadas associadas.

130	RAE eletrônica	1	2	2002	Capital humano e TI gerando vantagem competitiva	Busca mostrar que investimentos em TI e capital humano devem ser realizados conjuntamente, sob pena de ocorrer perda de eficiência no processo e, conseqüentemente, frustrações com os resultados obtidos.
131	RAI	10	1	2013	Prospecção tecnológica e consciência sobre o futuro: um estudo sob a ótica das capacidades dinâmicas utilizando modelagem de equações estruturais	Identifica o nível de utilização de técnicas de avaliação e prospecção tecnológica (APT) por empresas de TI no Brasil
132	RAI	9	4	2012	Gestão do conhecimento orientada para a estratégia de inovação de produtos tecnológicos: o caso da invent vision	Analisa como as práticas da gestão do conhecimento são implementadas no departamento de produção de uma importante empresa de base tecnológica de minas gerais - invent vision - para gerar produtos inovadores com alto valor agregado para os consumidores.
133	RAI	9	2	2012	Ambiente interno para inovação em uma empresa de e-commerce	Caracteriza a gestão de inovações em uma empresa de venda de flores pela internet.
134	RAI	9	1	2012	Utilização da internet nas atividades de monitoramento ambiental em empresas de pequeno e médio porte	Estuda a importância da sistematização do monitoramento ambiental em pmes (pequenas e médias empresas), considerando que o entendimento de como as empresas buscam e utilizam informações da internet é de grande relevância para esse processo, mantendo-as mais competitivas no seu mercado.

135	RAI	8	4	2011	Multinacionais brasileiras em tecnologia de informação: produção de software e terceirização de serviços	Mostra como duas empresas brasileiras utilizaram sua capacidade tecnológica para buscar novos negócios, aproveitando oportunidades no mercado internacional, ao mesmo tempo dominado por grandes empresas globais, porém com crescente terceirização de serviços de TI.
136	RAI	8	4	2011	Determinantes de inovações apoiadas em tecnologias de informação e comunicação adotadas por hospitais	Descreve a adoção de inovações apoiadas em tic e seus determinantes, em três hospitais.
137	RAI	8	3	2011	Gestão de conhecimento e competitividade nas empresas de pequeno porte do setor de comércio exterior de autopeças: um estudo exploratório	Estudar as singularidades da tecnologia da informação (TI) quanto à forma de subsidiar insumos e estruturas para a prática de gestão de conhecimento em empresas de pequeno porte do setor de comércio exterior de autopeças de reposição.
138	RAI	8	2	2011	Tecnologia de informação e customização em massa: evidências na indústria de transformação	Analisa como a tecnologia de informação está sendo utilizada para habilitar a adoção da customização em massa.

139	RAI	8	2	2011	As influências na intenção de uso dos sistemas de informação: uma abordagem entre a teoria de estilos cognitivos de Kirton e a teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia	Identifica a influência dos estilos cognitivos e da expectativa de esforço e expectativa de performance na intenção de uso de sistemas de informação (SI), apoiando-se na perspectiva teórica dos estilos cognitivos (Kirton, 1976) e na teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia (UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Uechnology).
140	RAI	8	2	2011	Inovação, gerenciamento por competências e o valor de uso dos sistemas erp em sua fase de pós-implementação	Avalia o papel das competências organizacionais que estão vinculadas ao universo de gestão dos sistemas erps no processo de inovação e sustentação do valor de uso desses aplicativos no cenário macroeconômico brasileiro, em sua perspectiva de pós- implementação.
141	RAI	8	1	2011	Elementos da inovatividade no setor software: estudo exploratório em organizações empreendedoras do rio grande do sul	Aborda a inovatividade no contexto da orientação empreendedora, considerada a tendência a inovar de uma organização
142	RAI	7	4	2010	Análise da relação entre investimentos em tecnologia da informação e desempenho organizacional	Testa duas hipóteses de pesquisa com base na revisão teórica empreendida: 1) os grupos de organizações com maior nível de investimentos em TI apresentam melhores indicadores relativos ao desempenho; e 2) indicadores distintos para cada variável de pesquisa geram diferentes resultados.

143	RAI	7	1	2010	Importância das redes nos processos de inovação e internacionalização de empresas de base tecnológica	Avalia os modos pelos quais as redes de relacionamento e as atividades de inovação influenciam a intensidade da internacionalização.
144	RAI	6	2	2009	Sistemas de tecnologia da informação para a conectividade interorganizacional	Analisa o contexto da conectividade numa empresa que adota esse tipo de sistema, motivada por indução de seus parceiros comerciais.
145	RAI	6	1	2009	A aliança estratégica como fator de vantagens competitivas em empresas de TI - um estudo exploratório	Discute as características das alianças estratégicas que impactam na obtenção de vantagens competitivas, segundo a percepção dos gestores, para responder à seguinte questão: alianças estratégicas podem contribuir para a obtenção de vantagens competitivas?
146	RAI	6	2	2009	Regime tecnológico, ambiente de inovação e desempenho empresarial no setor de serviços: um estudo exploratório das empresas de tecnologia da informação	Identifica e analisa a influência do regime tecnológico (malerba; orsenigo, 1993) e do ambiente de inovação (malerba, 2002; lundvall, 1992) sobre o perfil inovativo das empresas de tecnologia da informação
147	RAI	5	3	2008	Uso da web por empresas de TI participantes de alianças e as vantagens competitivas: um estudo à luz das técnicas fatoriais e descritivas de análise de dados	Identifica o predomínio do uso da web por empresas de tecnologia da informação, sediadas no Brasil, em sua relação com parceiros de negócios e a possibilidade de obterem vantagens competitivas com esse uso.

148	RAI	4	1	2007	A evolução dos conceitos de logística: um estudo na cadeia automobilística no Brasil	Utiliza conceitos e modelos da literatura acadêmica de logística e gestão de operações para analisar três modelos da indústria automobilística no Brasil. É feito um paralelo entre os conceitos apresentados na literatura acadêmica e a realidade operacional de uma empresa, abordando a identificação dos processos relevantes na scm e o papel da tecnologia da informação neste processo de integração da cadeia.
149	RAI	2	2	2005	Uso de modelo de negócio para a implantação de e-business na indústria automobilística	Esclarece se as empresas automobilísticas utilizaram algum tipo de modelo de negócio para conduzir a implantação das atividades de comércio eletrônico.
150	RAI	2	1	2005	Tecnologia da informação hospitalar: três estudos de caso	Analisa três casos de implementação de TI em um hospital privado de grande porte.
151	RAI	2	2	2005	Sistema de informação estratégico para pequenas e médias empresas	Propõe um sistema de informação para gestão estratégica, direcionado às micro e pequenas empresas de confecções da região metropolitana do médio vale do itajaí
152	RAI	1	2	2004	Demandas de integração de tecnologia da informação em empresa do setor de autopeças. Um estudo de caso	Mostra as demandas de integração de tecnologia da informação em empresa do setor de autopeças

153	RCA	13	30	2011	<i>Soa</i> , ERP II e competências organizacionais: traços de inovação na moderna gestão de TI	Avalia o papel das competências organizacionais vinculadas à gestão da tecnologia SOA e dos sistemas ERP.
154	RCA	12	28	2010	Impacto da adoção de mecanismos de governança de tecnologia de informação (TI) no desempenho da gestão da TI: uma análise baseada na percepção dos executivos	Avalia o impacto percebido da adoção de diferentes mecanismos de governança de TI no desempenho da gestão da TI.
155	RCA	10	22	2008	Planejamentos municipais, gestão de prefeituras e tecnologia da informação: estudos de casos em pequenos municípios paranaenses	Analisa os planejamentos municipais e as contribuições da TI na gestão de prefeituras de 9 municípios brasileiros.
156	RCA	9	19	2007	A comunicação na definição de um sistema de informação: um estudo de caso em um órgão público	Investiga como acontece a comunicação entre desenvolvedores e usuários em um SI do tribunal de contas de sc
157	RCA	8	15	2006	Análise dos ambientes para integração entre sistemas de informação segundo especialistas	Analisa a maturidade tecnológica da infraestrutura e das competências necessárias para o desenvolvimento do AIT e do AGP.



158	RCA	7	14	2005	A teoria geral de sistemas, gestão do conhecimento e educação a distância: revisão e integração dos temas dentro das organizações	Apresenta a gestão do conhecimento nas organizações.
159	REAd	19	1	2013	Revalorização do modelo de Miles: lições das teorias de redes para decisões estratégicas	Revaloriza o modelo de estratégias de Miles e colaboradores, que foi apresentado na década de 1970, e coloca-o num quadro teórico de redes de negócios
160	REAd	18	1	2012	Repensando questões sobre mudança, afeto e resistência na implementação de si	Estuda as mudanças, no âmbito dos indivíduos, associadas à introdução de um si em uma empresa
161	REAd	18	3	2012	A recomendação mmog/le: uma análise da influência prática de sua adoção na melhoria de processos logísticos	Analisa a influência de uma ferramenta de avaliação do desempenho logístico de empresas do setor automotivo no Brasil
162	REAd	18	2	2012	Redes de promoção internacional e suas contribuições no processo de internacionalização: o caso do PSI wines from Brazil	Analisa uma rede de promoção internacional e a sua contribuição no processo de internacionalização das empresas afiliadas.

163	REAd	17	3	2011	Componentes de risco para a gestão de projetos de software	Mostra a obtenção de uma categorização de riscos no desenvolvimento de software por meio de análise fatorial exploratória utilizando a técnica de análise de componentes principais (PCA - principal component analysis).
164	REAd	17	3	2011	Análise dos atributos para avaliação da qualidade da informação nos ambientes de intranet para apoio à gestão do conhecimento	Analisa os atributos para a avaliação da qualidade da informação disponibilizada no ambiente de intranet, como suporte à gestão do conhecimento, em empresas de desenvolvimento de software.
165	REAd	17	1	2011	Relacionamento, cooperação e governança em arranjos produtivos locais: o caso do apl de madeira e móveis do estado de Rondônia	Análise o papel dos agentes econômicos e institucionais que atuam no arranjo produtivo local (APL) de madeira e móveis do estado de Rondônia.
166	REAd	17	2	2011	Desenvolvimento da orientação empreendedora em empresas de software: proposições preliminares	Estuda a orientação empreendedora em empresas de software.
167	REAd	16	2	2010	Refletindo sobre a área de ADI: o que pensam os pesquisadores da área?	Discute algumas dessas descobertas aproveitando-se do olhar crítico, e de alguma forma auto-reflexivo, dos principais pesquisadores da área de ADI.

168	REAd	16	2	2010	A influência da autorregulação dos recursos de aprendizagem na efetividade dos cursos desenvolvidos em ambientes virtuais de aprendizagem na internet	Analisa a influência da autorregulação dos recursos de aprendizagem na EAD.
169	REAd	16	3	2010	Limites e possibilidades do e-learning no desenvolvimento de competências gerenciais	Estuda o uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TICS) para fins educativos.
170	REAd	15	3	2009	Avaliação de projetos de e-learning através da metodologia de opções reais	Mostra como a metodologia de opções reais pode ser utilizada para a avaliação de projetos de ead e como as informações geradas da simulação de um investimento podem gerar um modelo para o suporte à decisão gerencial com o objetivo de auxiliar os gestores na definição de uma estratégia corporativa ótima quando existe a flexibilidade de se adiar a sua implantação.
171	REAd	15	2	2009	Um método de análise da criação de conhecimento para a realidade do agronegócios	Desenvolve um método dinâmico de análise da criação de conhecimento para o elo da produção no agronegócios no Brasil e na Austrália com base no modelo de Nonaka e Takeuchi (1997)

172	REAd	15	3	2009	As contribuições dos conceitos e modelos de redes organizacionais no setor varejista: um estudo exploratório em pequenos supermercados no estado da paraíba	Identifica as vantagens que as empresas participantes de uma rede varejista de supermercados podem obter associando-se a uma rede com uma marca padrão que atua como um broker
173	REAd	15	3	2009	Terceirização de serviço de TIC: uma avaliação sob o ponto de vista do fornecedor	Descreve a terceirização de serviços de TIC (tecnologia de informação e comunicação) sob o ponto de vista do fornecedor
174	REAd	14	1	2008	Informação imperfeita no mercado de carne de frango	Verifica a existência de informação imperfeita no mercado de carne de frango fresca na cidade de Campo Grande-MS.
175	REAd	14	1	2008	Vantagens e características das lojas "físico-virtuais": o caso da colombo virtual shop	Identifica as especificidades e generalidades do varejo "físico-virtual" na visão de uma empresa que atua neste segmento, ou seja, as características e os elementos que motivam a escolha pelas lojas "físico-virtuais".

176	REAd	14	1	2008	Fatores de influência na adoção da metodologia de gestão de projetos em TI: uma comparação entre usuários e potenciais usuários mediante o uso do SMARTPLS	Examina as diferenças entre usuários e potenciais usuários no processo de adoção secundária da metodologia de gestão de projetos em tecnologia da informação - MGPTI.
177	REAd	14	3	2008	Momentos sociotécnicos da organização transformada por sistemas integrados de gestão: o caso das rotinas individuais de trabalho em universidade	Mapeia o impacto dos sistemas ERP sobre as rotinas individuais de trabalho.
178	REAd	14	3	2008	Filas nos bancos: por que a tecnologia da informação não resolve? A percepção dos gerentes sobre causas e prováveis soluções	Estuda a relação entre filas nos bancos e TI.
179	REAd	14	3	2008	Tecnologia da informação nas administrações tributárias estaduais do Brasil: caminhos que conduzem à terceirização	Verifica quais os fatores que levaram as administrações tributárias estaduais do Brasil a terceirizarem atividades e funções vinculadas à TI.

180	RECADM	12	1	2013	O planejamento estratégico e a visão baseada em recursos (RBV): uma avaliação da tecnologia da informação na gestão hospitalar	Analisa a percepção dos gestores de hospitais sobre a situação em que se encontram a consciência, as ações e as práticas da gestão estratégica de TI.
181	RECADM	11	1	2012	Uso de um sistema de informação em uma instituição pública: um estudo de caso	Identifica os fatores que explicam o uso de um sistema de informação, a partir dos modelos de aceitação à tecnologia, tam e ttf, considerados consenso na literatura desse tema.
182	RECADM	11	1	2012	A gestão logística em uma empresa varejista de autopeças: proposição de melhorias com base em conceitos de tecnologia da informação (TI) e gestão da informação	Aborda o uso da tecnologia da informação e da gestão da informação como forma de aprimorar a gestão logística de uma pequena empresa varejista de autopeças.
183	RECADM	10	2	2011	A gestão de TI e o valor de uso dos erp's em sua perspectiva de pós implementação	Identifica um conjunto de competências organizacionais inerentes à área da gestão de tecnologia da informação - TI em organizações que estejam diretamente relacionadas à gestão do erp em sua fase de pós-implementação

184	RECADM	8	1	2009	O uso do marketing de relacionamento aliado a tecnologia da informação em uma fábrica de software	Identifica fatores de satisfação considerados importantes pelos clientes no atendimento prestado por uma fábrica de software e, como em função deles, ela define suas estratégias de marketing de relacionamento.
185	RECADM	5	1	2006	A gestão do conhecimento: dois casos singulares	Estuda o arcabouço teórico que permeia o conceito de gestão do conhecimento.
186	RECADM	5	1	2006	Metodologias para avaliação da tecnologia da informação empresarial	Apresenta metodologias para se avaliar o investimento em TI.
187	RECADM	4	1	2005	As novas competências para o engenheiro de sistemas na tomada de decisão	Oferece subsídios para estratégias educacionais para o engenheiro de sistemas de informação.
188	RECADM	3	1	2004	O comércio eletrônico: uma perspectiva de sucesso para as organizações na sociedade da informação	Estabelece pontos de reflexão sobre a internet como ferramenta para alavancar vantagens competitivas.
189	RECADM	2	2	2003	E-marketing : uma análise dos diferenciais necessários para atuar no comércio eletrônico - estudo de caso	Abordou as vantagens e desvantagens da prática business to consumer.

190	RECADM	2	2	2003	Impactos da tecnologia de informação nas organizações	Analisa os impactos causados pela tecnologia de informação nas organizações
191	RECADM	1	1	2003	Uma análise dos aspectos promissores do uso da tecnologia da informação e da internet no governo brasileiro	Analisa o e-gov no Brasil.
192	REGE	19	1	2012	Percebendo os benefícios e dificuldades da adoção da gestão de serviços de tecnologia da informação	Destaca os benefícios e dificuldades na adoção da gestão de serviços de TI.
193	REGE	18	2	2011	Alinhamento entre tecnologia da informação e negócios: o caso de uma cooperativa médica no paraná	Avalia o grau de alinhamento entre TI e negócios em uma organizao do setor de gestão de saúde
194	REGE	15	2	2008	Terceirizao de serviços de tecnologia de informao em organizaoes brasileiras	Analisa a terceirizao de serviços de TI no Brasil
195	REGE	14	2	2007	Diretrizes para a avaliao de investimentos em TI	Apresenta diretrizes para a avaliao de investimentos em ti no negócio a partir dos pontos de vista econômico e de gestão



196	REGE	9	2	2002	Comportamento e estratégias de organizações em tempos de mudança sob a perspectiva da tecnologia da informação	Discute o comportamento e estratégias de organizações em tempos de mudança sob a perspectiva da TI
197	RESI	11	2	2012	Contratos eletrônicos estendidos com acordos em nível de negócio visando apoiar o alinhamento estratégico entre negócios e TI	Apresenta uma abordagem pré-existente de estabelecimento de contratos eletrônicos que foi estendida para incluir o tratamento de acordos de qualidade em nível de negócio, os quais são usados para alinhar metas e objetivos de uma organização.
198	RESI	11	2	2012	Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação	Analisa os fatores de pressão que mais afetam o profissional de tecnologia de informação (TI) e sua influência no comprometimento com a carreira, assim como a predisposição ao seu abandono.
199	RESI	11	2	2012	Papel estratégico e impacto dos sistemas de informação no mercado de ações: um estudo envolvendo Brasil e estados unidos	Apresenta uma visão geral sobre o papel estratégico dos sistemas de informação nos mercados de ações do Brasil e dos estados unidos sob uma perspectiva histórica, visando discutir seus impactos éticos, sociais e políticos na sociedade

200	RESI	11	2	2012	O twitter como ferramenta de obtenção de vantagem competitiva: um estudo multicaso com empresas de compras coletivas	Descreve elementos da estratégia aplicados por empresas de compra coletiva, com base no modelo de hart e milstein, para a obtenção de vantagem competitiva utilizando o twitter.
201	RESI	11	2	2012	Gestão das informações e do conhecimento em organizações públicas: uma aplicação do modelo de excelência em gestão pública	Verifica o grau de aderência dos processos gerenciais do crea-m para a gestão de informações e conhecimento ao modelo de excelência em gestão pública (meg), adotado pelo programa gspública.
202	RESI	11	2	2012	Melhoria de processos de negócio: sistematizando a seleção de padrões de redesenho	Apresenta um método para auxiliar na análise destes padrões, por meio da automatização da escolha dos padrões a serem aplicados, utilizando informações presentes nos modelos de processos.
203	RESI	11	2	2012	Instrumento para análise de fatores de impacto no erro de estimativas de esforço e de duração em projetos de software	Apresenta um instrumento para analisar os fatores de impacto no erro de estimativas de esforço e de duração em projetos de software.

204	RESI	11	1	2012	Propagação de identidade e execução de regras de autorização para controle de acesso efetivo em sistemas de informação	Descreve o projeto e implementação de uma arquitetura eficaz para solução de problemas de segurança da informação.
205	RESI	11	1	2012	Aplicação de lógica fuzzy na estimativa de prazo de projetos de software	Propõe o uso de conceitos de lógica fuzzy para combinar fatores para ajustar o tempo estimado para implementar um sistema de software.
206	RESI	11	1	2012	Uma arquitetura de data warehouse para apoio à gestão de projetos em desenvolvimento distribuído de software	Apresenta uma arquitetura de data warehouse para apoiar a gestão de projetos de desenvolvimento distribuído de software e descreve a aplicação desta arquitetura em um data warehouse para o disen, um ambiente de desenvolvimento distribuído de software.
207	RESI	11	1	2012	Intenção de compra online: aplicação de um modelo adaptado de aceitação da tecnologia para o comércio eletrônico	Analisa os fatores que influenciam a intenção de compra online dos consumidores.
208	RESI	11	1	2012	Competências individuais relevantes para os chief information officers na percepção de profissionais de tecnologia da informação	Estuda as competências do chief executive officer (CIO)

209	RESI	11	1	2012	Características do sistema de informações de marketing (SIN) e sua contribuição para a competitividade de uma empresa varejista de moda	Estuda as características do sim e a sua contribuição para a competitividade empresarial.
210	RESI	11	1	2012	Análise de fatores críticos de sucesso da gestão de processos de negócio em organizações públicas	Analisar a relação existente entre fatores críticos de sucesso (FCS) frequentemente encontrados na literatura e fatores enfrentados nas iniciativas de gestão de processos de negócio (business process management - BPM) no setor público.
211	RESI	11	1	2012	A dimensão social no alinhamento estratégico entre negócio e TI	Analisa, sob a óptica da estratégia enquanto prática, a dimensão social no processo de alinhamento estratégico, com o propósito de obter uma agenda de pesquisa para o campo.
212	RESI	10	2	2011	Desenvolvimento de um conjunto de processos de governança de tecnologia de informação para uma instituição hospitalar	Apresenta um conjunto de processos de governança de TI alinhados aos objetivos estratégicos de negócio vigentes, para uma instituição hospitalar privada de médio porte (mais de 200 leitos).
213	RESI	10	2	2011	Swfps: proposição de um sistema de proveniência de dados e processos no domínio de workflows científicos	Descreve o swfps, uma arquitetura que visa a interagir com sistemas de gerenciamento de workflows científicos com o objetivo de capturar e manipular metadados de proveniência.

214	RESI	10	2	2011	Categorização automática de mensagens de call-for-papers	Descreve um serviço web que organiza de forma inteligente mensagens de call-for-papers recebidas em contas de correio eletrônico.
215	RESI	10	2	2011	Educação corporativa em pequenas e médias empresas do setor de software: um estudo exploratório	Identifica e analisa os desafios enfrentados por pequenas e médias empresas de software nos seus processos de educação corporativa.
216	RESI	10	2	2011	Uma abordagem multicritério para a seleção de ferramentas de business intelligence	Descreve a aplicação de uma metodologia de apoio multicritério à decisão na seleção de soluções de business intelligence, explicitando as principais vantagens e limitações da sua adoção no contexto empresarial
217	RESI	10	2	2011	Mitigação de risco na terceirização da tecnologia de informação	Avalia os fatores que influenciam o processo de análise de risco na terceirização de serviços de tecnologia de informação (TI), conduzida por organizações privadas.
218	RESI	10	1	2011	Aumentando a transparência do governo por meio da transformação de dados governamentais abertos em dados ligados	Apresenta o projeto "ligado nos políticos", que utilizou práticas de dados ligados para criar um conjunto de dados abertos de políticos brasileiros com informações coletadas de diferentes fontes.

219	RESI	10	1	2011	Detecção de cartéis em licitações públicas com agentes de mineração de dados	Utiliza agentes de mineração de dados com regras de associação e clusterização para a solução do problema de detecção de cartéis em licitações.
220	RESI	10	1	2011	Iniciativas de governo eletrônico: análise das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso	Analisa casos de sucesso na implantação de tecnologia de informação e comunicação (tic) em aplicações de governo eletrônico
221	RESI	10	1	2011	Compras eletrônicas governamentais: uma avaliação dos sites de e-procurement dos governos estaduais brasileiros	Avalia a qualidade dos portais de compras eletrônicas dos 26 governos estaduais e do distrito federal, considerando principalmente itens que poderiam ser úteis para fornecedores participantes dos processos.
222	RESI	10	1	2011	Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante	Levanta o perfil de usuários de serviços públicos eletrônicos
223	RESI	9	2	2010	Namoro ou amizade? A visão de clientes e fornecedores sobre relacionamentos de negócio no setor de software	Discute resultados de entrevistas em profundidade com 14 díades cliente-fornecedor do setor gaúcho de software (28 empresas ao todo), nas quais foram abordados fatores específicos dos relacionamentos (comprometimento, confiança, adaptação, cooperação e comunicação) e fatores contextuais que podem influenciar os primeiros (incerteza, interdependência e disponibilidade de fornecedores alternativos).

224	RESI	9	2	2010	Sobrecarga de informações geradas pela adoção de tecnologias da informação móveis e sem fio e suas decorrências para profissionais de vendas	Analisa a sobrecarga de informações gerada pela utilização das tims e os efeitos dessa sobrecarga sobre as atividades e o desempenho de profissionais móveis da área de vendas.
225	RESI	9	2	2010	Requisitos e aspectos técnicos desejados em ferramentas de testes de software: um estudo a partir do uso do sqfd	Apresenta um conjunto de requisitos relacionados a ferramentas de apoio ao teste de software.
226	RESI	9	2	2010	Os usos da TI ao longo da cadeia de suprimentos e em conjunto com as principais técnicas colaborativas de gestão	Levanta na literatura as principais ferramentas de TI, identifica seus usos ao longo da cadeia de suprimentos e identifica seus usos em conjunto com as principais técnicas colaborativas de gestão. Esta fase caracteriza-se como sendo qualitativa, descritiva e bibliográfica.
227	RESI	9	2	2010	Proposição de um modelo dinâmico de gestão de segurança da informação para ambientes industriais	Usa uma pesquisa bibliográfica sobre os problemas relacionados à segurança da informação para, em seguida, propor um modelo dinâmico de gestão da segurança da informação em que a interação, a cooperação e a motivação das pessoas (alta-gerência, chefes e funcionários) são priorizadas para atender aos novos requisitos da gestão da segurança da informação: responsabilidade, confiança e ética.

228	RESI	9	2	2010	Aplicabilidade do cobit na gestão de atividades de tecnologia da informação terceirizadas: uma investigação com base em duas empresas multinacionais	Analisa como o framework do cobit pode auxiliar no aprimoramento dos processos de gestão das atividades terceirizadas tanto pela empresa terceirizada quanto pela que terceiriza o serviço.
229	RESI	9	1	2010	Utilização dos benefícios das dimensões da gpti e os fatores críticos de sucesso para analisar implementações de sistemas erp	Analisa como os gestores de TI e de negócio identificam os diferentes benefícios e fatores críticos de sucesso que os sistemas integrados podem proporcionar as suas empresas.
230	RESI	9	1	2010	Tomada de decisões isomórficas para a implantação de erps: um estudo de múltiplos casos	Descreve e analisa, à luz dos elementos que compõe a abordagem institucional, como as organizações decidem a implantação de sistemas erp e como conduzem o processo de seleção do fornecedor.
231	RESI	9	1	2010	Implantação de um sistema integrado de gestão no modelo software as a service (saas): um estudo de caso em uma pequena empresa de engenharia	Aborda um estudo de caso sobre as implicações da implantação de um sistema integrado no modelo saas (software as a service) em uma pequena empresa de engenharia.



232	RESI	9	1	2010	Configuração de um processo de seleção, aquisição e implementação de erp considerando os grupos sociais envolvidos	Configura um processo de seleção, aquisição e implementação de erp, considerando os diversos grupos sociais envolvidos em cada fase do processo.
233	RESI	9	1	2010	Classificação de critérios para seleção de ERP: um estudo utilizando a técnica delphi	Apresenta uma pesquisa realizada visando a classificar os principais critérios de avaliação que possam ser utilizados em análise por sistema de apoio à decisão (sad), o que possibilitará a avaliação das adequações e impactos nas mudanças da organização relacionadas com a escolha final do sistema.
234	RESI	8	2	2009	Indicadores operacionais de call centers e satisfação dos clientes: uma investigação explano-exploratória	Examina, empiricamente, a relação dos diversos indicadores de desempenho operacional utilizados atualmente na gestão de call centers, no Brasil, com a satisfação do cliente.
235	RESI	8	2	2009	Gerenciamento de segurança segundo itil: um estudo de caso em uma organização industrial de grande porte	Compreende a forma pela qual a itil é utilizada no processo de gerenciamento de segurança na área de TI de uma organização industrial de grande porte, o que pode gerar conhecimentos úteis aos que venham a atuar em situações similares.

236	RESI	8	2	2009	Gestão da informação hospitalar: uma proposta a partir do estudo de caso em um hospital universitário no recife	Apresenta uma proposta de gestão da informação para que os hospitais, universitários ou não, possam ter um direcionamento de como melhorar a gestão de suas informações
237	RESI	8	2	2009	Utilização de business intelligence para gestão operacional de agências bancárias: um estudo de caso	Apresenta um estudo de caso, enfocando um grande banco comercial brasileiro, envolvendo uma situação de aplicação de bi para a gestão operacional da rede de agências
238	RESI	8	2	2009	Fatores-chave na implantação de erps: estudo de um caso problemático em uma média indústria	Investiga uma implantação de erp percebida como razoavelmente mal sucedida em função do baixo grau de satisfação dos seus usuários
239	RESI	8	2	2009	Participação em redes sociais virtuais sob a ótica das teorias da ação: investigação etnográfica preliminar sobre a identidade de estudantes de administração	Aborda o grau de realismo em perfis de indivíduos pertencentes a redes sociais online estáveis.

240	RESI	8	2	2009	Institucionalização e desinstitucionalização de práticas sociais: o caso das tecnologias VoIP e circuit switched	Verifica o processo de institucionalização da tecnologia VoIP e a correspondente desinstitucionalização da tecnologia circuit switched na estratégia de produtos da organização alfa, nos âmbitos internacional e brasileiro, no período compreendido entre 1993 e 2008.
241	RESI	8	1	2009	Apoio automatizado para aplicação de técnicas de elicitação de requisitos	Apresenta uma ferramenta para auxiliar a engenharia de requisitos, dando suporte principalmente à etapa de elicitação dos requisitos de software.
242	RESI	8	1	2009	Convergência tecnológica e estratégias genéricas em empresas de telecomunicações	Pesquisa as influências da convergência tecnológica na criação de vantagem competitiva e na adoção de estratégias genéricas nas empresas do setor de telecomunicações.
243	RESI	8	1	2009	Uso de sistemas de informação em indústrias: um estudo da informatização em empresas no setor brasileiro de bens de capital mecânicos	Estuda os aspectos envolvidos no uso da TI em empresas industriais de bens de capital mecânicos.
244	RESI	8	1	2009	A percepção dos gestores de TI em relação às práticas de governança de TI adotadas em empresas do rio grande do sul	Identifica a percepção de gestores da área de tecnologia da informação (TI) acerca da adoção de práticas de governança de TI em suas organizações, bem como os resultados obtidos dessa adoção.

245	RESI	8	1	2009	Derivação de casos de testes funcionais: uma abordagem baseada em modelos uml	Apresenta uma abordagem de teste de software baseada em modelos que se concentra na identificação, automatização e derivação completa, ou parcial, de casos de teste a partir da composição de modelos uml que descrevem alguns aspectos do sistema que está sendo testado.
246	RESI	8	1	2009	Espaço reuni - uma iniciativa de e-gov em mundos virtuais 3D	Verifica a viabilidade da transposição de instâncias de governo eletrônico aplicado sob o escopo de ambientes virtuais colaborativos.
247	RESI	8	1	2009	Diretrizes de acessibilidade: uma abordagem comparativa entre wcag e e-mag	Apresenta um estudo comparativo entre os padrões de acessibilidade: o internacional wcag e o nacional e-mag. Nesse estudo são descritas as principais características dos modelos, suas semelhanças e diferenças.
248	RESI	7	2	2008	Os processos produtivos e as exportações da indústria brasileira de software	Avalia a influência da utilização de métricas de processos produtivos no desempenho exportador da indústria brasileira de software.

249	RESI	7	2	2008	Implantação de tecnologia de informação móvel e sem fio: estudo em uma concessionária de energia	Trata da adoção de novas tecnologias e quer em especial avançar na compreensão dos aspectos humanos e sociais dessa adoção.
250	RESI	7	2	2008	Comunicação organizacional e processo decisório em cooperativa	Amplia a compreensão sobre diferentes aspectos da comunicação e como estes afetam o processo de tomada de decisão no processo estratégico
251	RESI	7	2	2008	Afinal, o que é business process management (bpm)? Um novo conceito para um novo contexto	Apresenta conceitos relacionados direta e indiretamente ao bpm, de maneira a esclarecer a comunidade acadêmica e profissional a cerca de sua importância.
252	RESI	7	2	2008	Padrões tecnológicos e produção social da tecnologia	Defende a necessidade de os estudos sobre organizações e tecnologia adotarem uma perspectiva distinta, considerando a tecnologia em seu contexto social, nem dentro nem fora dele, mas como parte indissociável deste.

253	RESI	7	2	2008	Sistemas de informação de apoio à decisão e suas relações com processos decisórios: estudo de caso em um município paranaenseo	Analisa os sistemas de informações de apoio à decisão e processos decisórios em uma secretaria municipal de indústria, comércio, serviços e turismo (SICST)
254	RESI	7	2	2008	Indicadores para o uso de sistemas interorganizacionais e relacionamento em rede entre empresas: um estudo no setor automobilístico	Elabora uma primeira proposta de criação sobre a intensidade do relacionamento em rede entre empresas, por um lado, e do uso de sistemas interorganizacionais, por outro, e a identificação de sua importância, com base na análise da literatura dos dois temas – redes de empresas e sistemas interorganizacionais.
255	RESI	7	2	2008	Data mining – aplicação em uma base de dados real com dados dos usuários dos faróis do saber	Realiza um estudo sobre data mining, demonstrando a sua eficácia na análise de dados, além de verificar o seu efetivo resultado no suporte à decisão.
256	RESI	7	2	2008	A importância dos sistemas de informação para o planejamento de ações e políticas de saúde no programa de saúde da família do município de porto alegre	Apresenta um estudo de caso único de caráter exploratório realizado no município de porto alegre (RS) durante o ano de 2008, identificando os principais sistemas de informação utilizados pelo psf.

257	RESI	6	1	2007	Mineração de dados usando o software wizrule em base de dados de compras de TI	Valida a hipótese de que a mineração de dados pode ser aplicada em base de dados de compra, gerando a descoberta do conhecimento oculto, como uma grande contribuição ao processo decisório da gestão de compras.
258	RESI	5	3	2006	A modelagem de negócio com uml de uma central de monitoração de diabéticos	Apresenta as vantagens obtidas através da aplicação de técnicas de modelagem de negócio numa central de monitoração de diabéticos
259	RESI	5	3	2006	Sistemas de informação na saúde: uma aplicação do "customer relationship management" (CRM) em uma pulmoclínica	Aborda a necessidade de reestruturação do gerenciamento do relacionamento com o cliente em clínica de pulmão.
260	RESI	5	2	2006	Aspectos gerais da aplicação de sistemas de informação na agropecuária	Mostra que os sistemas de informação (SI) podem ser desenvolvidos para possibilitar aos produtores o preparo destas rações aproveitando alimentos de sua propriedade reduzindo os custos de produção e como consequência, aumentando seus lucros.

261	RESI	5	2	2006	Medindo o custo de serviços de segurança em sistemas de informação orientados a comércio eletrônico	Apresenta a análise do resultado da condução de um conjunto de experimentos, no sentido de se quantificar qual o custo tempo que um sistema de comércio eletrônico demanda, para prover os serviços de segurança necessários para que os usuários considerem um sistema confiável.
262	RESI	5	2	2006	A tecnologia de mineração de textos	Apresenta algumas técnicas de mineração de textos, bem como casos de uso e resultados obtidos.
263	RESI	2	2	2003	Análise por pontos de função: uma técnica para dimensionamento de sistemas de informação	Aborda a técnica de análise por ponto de função (apf) como ferramenta adequada para auxiliar no processo de gestão de tecnologia da informação (TI).
264	Revista de Administração Contemporânea	16	5	2012	Antecedentes da adoção da computação em nuvem: efeitos da infraestrutura, investimento e porte	Investiga quais são os antecedentes associados à decisão de efetuar computação em nuvem e avalia os efeitos da infraestrutura de TI existente, do porte e do montante de investimentos nessa decisão.



265	Revista de Administração Contemporânea	16	3	2012	Analisando frames tecnológicos: um estudo das interpretações sociais da tecnologia da informação no contexto organizacional	Analisa um sistema de informação acadêmico internacional.
266	Revista de Administração Contemporânea	14	3	2010	Fatores promotores e inibidores do alinhamento estratégico da tecnologia da informação em uma situação de fusão: o caso de uma rede varejista	Identifica fatores promotores e inibidores do alinhamento estratégico entre a tecnologia da informação e a estratégia empresarial em uma situação de fusão de empresas em um ambiente varejista.
267	Revista de Administração Contemporânea	13	3	2009	Investimentos em tecnologia da informação e impactos na produtividade empresarial: uma análise empírica à luz do paradoxo da produtividade	Testa a ocorrência do paradoxo da produtividade em uma amostra de empresas brasileiras
268	Revista de Administração Contemporânea	11	4	2007	Tecnologias de informação móveis, sem fio e ubíquas: definições, estado-da-arte e oportunidades de pesquisa	Realiza um mapeamento do estado-da-arte da pesquisa sobre as tecnologias de informação móveis, sem fio e ubíquas, apresenta as definições dos principais conceitos relacionados a essas tecnologias, bem como identifica lacunas de conhecimento existentes, indicando oportunidades de pesquisa.

269	Revista de Administração Contemporânea	10	2	2006	Perdigão: o processo decisório estratégico no investimento em tecnologia da informação	Analisa o processo decisório estratégico no investimento em tecnologia da informação da perdigão
270	Revista de Administração Contemporânea	10	2	2006	Fatores de sucesso e insucesso na implementação de sistemas de informação gerencial: estudo do caso do segmento de exploração e produção de petróleo da petrobrás s/a	Estuda as causas do sucesso e insucesso dos sistemas de informação gerenciais.
271	Revista de Administração Contemporânea	10	1	2006	O papel do gerente num contexto de mudança baseada no uso da tecnologia crm	Investiga o papel do gerente no que concerne ao trato com o cliente, em face da utilização de um sistema de gerência do relacionamento com o cliente (crm), uma vez que a gerência é apontada como principal agente numa mudança organizacional baseada em tecnologia.
272	Revista de Administração Contemporânea	9	2	2005	Um estudo da informatização em empresas industriais paulistas	Estuda os principais recursos envolvidos no uso de tecnologia da informação por empresas industriais
273	Revista de Administração Contemporânea	9	1	2005	Impactos da tecnologia na gestão de pessoas - um estudo de caso	Discute os impactos da tecnologia da informação e o seu papel estratégico no contexto de transição da gestão de pessoas.

274	Revista de Administração Contemporânea	8	3	2004	Uso de novas tecnologias de informação por profissionais da área da saúde na bahia	Descreve o grau de utilização da tecnologia da informação na área de saúde na cidade do salvador, bahia.
275	Revista de Administração Contemporânea	8	2	2004	Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios	Analisa os impactos que a tecnologia da informação provocou nos aspectos organizacionais, referentes aos critérios de desempenho nas empresas analisadas, além de identificar a sua amplitude de uso, os fatores que contribuem para o seu êxito, os motivos que levaram ao seu uso e as dificuldades encontradas na sua implantação.
276	Revista de Administração Contemporânea	8	1	2004	Avaliação do impacto dos sistemas erp sobre variáveis estratégicas de grandes empresas no Brasil	Avalia o impacto da utilização dos sistemas erp (enterprise resource planning) ou sistemas integrados de gestão, sobre as variáveis estratégicas de 500 empresas brasileiras.
277	Revista de Administração Contemporânea	7	4	2003	Big-bang, small-bang e fases: estudo dos aspectos relacionados ao modo de início de operação de sistemas erp	Discute os diferentes modos de início de operação de sistemas erp (enterprise resource planning): big-bang, small-bang e implementação em fases, incluindo suas vantagens e desvantagens.

278	Revista de Administração Contemporânea	7	2	2003	Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do sistema submarino	Demonstra por meio de uma análise de um site de comércio eletrônico, uma série de requisitos não funcionais que deveriam estar sempre presentes no projeto de interfaces de software que dão apoio a sistemas de informação.
279	Revista de Administração Contemporânea	7	1	2003	Problemas e ações na adoção de novas tecnologias de informação	Analisa o impacto da adoção de novas tecnologias de informação nas organizações.
280	Revista de Administração Contemporânea	7	spe.	2003	Redes estratégicas virtuais: fatores críticos de sucesso	Identifica fatores críticos de sucesso para a gestão efetiva de empresas que atuam em redes estratégicas virtuais - comunidades virtuais com objetivos estratégicos.
281	Revista de Administração Contemporânea	5	3	2001	Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso	Apresenta um estudo de caso que envolve 64 usuários de um sistema de informação hospitalar implantado num grande hospital na cidade do Recife (PE).
282	Revista de Administração Contemporânea	5	1	2001	A tecnologia da informação na área hospitalar: um caso de implementação de um sistema de registro de pacientes	Descreve a implementação de um sistema de registro de pacientes, denominado r-ata (registro-admissão, transferência e alta), no Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba.

283	Revista de Administração da USP	46	1	2011	Governança de tecnologia da informação: um panorama da adoção de modelos de melhores práticas por empresas brasileiras usuárias	Caracteriza a adoção de modelos e melhores práticas de governança de TI a partir da visão de seus executivos.
284	Revista de Administração da USP	42	4	2007	Alinhamento, contribuições e relações da tecnologia da informação com planos e planejamentos municipais: survey em prefeituras brasileiras	Analisa o alinhamento, as relações e as contribuições da TI nos planos e planejamentos municipais e na gestão de 86 prefeituras brasileiras.
285	Revista de Administração da USP	41	4	2006	Escritório de gerenciamento de projetos: um estudo de caso	Analisa a implantação e utilização de um escritório de gerenciamento de projetos como apoio ao gerenciamento de projetos e de implementação de estratégias organizacionais.
286	Revista de Administração da USP	41	3	2006	Construção de sistemas de informação baseados na tecnologia web	Conceitua os si para web e apresenta alguns dos impactos observados no gerenciamento de seu desenvolvimento.
287	Revista de Administração da USP	40	2	2005	Integração dos sistemas de informação à estratégia da organização por meio do modelo de campos e armas da competição	Apresenta um método para a integração do plano estratégico de si com a estratégia da organização.

288	Revista de Administração da USP	40	3	2005	Relações entre tecnologia, padrões organizacionais e produtividade no setor bancário no Brasil	Discute as relações entre tecnologia, padrões organizacionais e produtividade no setor bancário brasileiro.
289	Revista de Administração da USP	39	1	2004	Modelo de classificação de usuários de computador: uma aplicação de análise de fatores comuns ortogonais e de regressão logística binária em administração de sistemas de informação	Avalia os fatores ambientais que influenciam o desenvolvimento de aplicações pelo usuário.
290	Revista de Administração da USP	36	4	2001	Contabilidade gerencial e desenvolvimento de sistemas de informação: o caso das empresas espanholas com enfoque particular em empresas valencianas	Analisa a criação de si para contabilidade gerencial em empresas espanholas e valencianas.
291	Revista de Administração de Empresas	54	4	2012	Recursos, controle e autonomia na gestão internacional de serviços de uma empresa de TI e subsidiárias	Analisa as características da gestão de serviços globalmente integrada (GSGI) de uma multinacional de tecnologia de informação e subsidiárias.

292	Revista de Administração de Empresas	49	1	2009	Tecnologia da informação e produtividade na indústria brasileira	Mensura os impactos decorrentes da adoção de tecnologia da informação na produtividade dos trabalhadores da indústria de transformação brasileira.
293	Revista de Administração de Empresas	49	1	2009	A racionalidade limitada das decisões de investimento em tecnologia da informação	Revela os resultados de um estudo de casos múltiplos, incorporados em organizações proficientes, para a compreensão do valor da utilização da TI e discutimos proposições sobre o porquê de algumas organizações apresentarem resultados superiores a outras.
294	Revista de Administração de Empresas	45	3	2005	Indicações bibliográficas	Recomendações do prof. Eduardo h. Diniz de obras com foco em metodologias e temas de pesquisa em si.
295	Revista de Administração de Empresas	42	2	2002	Tecnologia de informação e mudança: uma abordagem crítica	Realiza uma análise crítica da perspectiva puramente instrumental e tecnicista dos seguidores da tecnologia de informação (TI).
296	Revista de Administração de Empresas	41	3	2001	Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação	Identifica os componentes de valor estratégico de tecnologia de informação e as variáveis e os fatores críticos de sucesso dos projetos dessa tecnologia.

297	Revista de Administração de Empresas	41	4	2001	O impacto da tecnologia de informação na estratégia dos bancos	Analisa as percepções dos executivos de bancos brasileiros e norte-americanos quanto aos impactos da TI nas variáveis estratégicas organizacionais.
298	Revista de Administração IMED	1	1	2011	Gestão do conhecimento corporativo: um fator de competitividade para as organizações	Apresenta e discute as teorias e ferramentas pertinentes à criação, disseminação e utilização dos conhecimentos organizacionais.
299	Revista de Administração IMED	1	1	2011	A contribuição da logística reversa e dos sistemas de informação na busca pela sustentabilidade ambiental	Analisa a logística reversa de embalagens de insumos agrícolas apoiada pela TI em uma empresa produtora de maçãs no Brasil.
300	Revista de Administração IMED	1	1	2011	Tecnologia da informação: estratégia para os negócios do sistema Unimed do Rio Grande do Sul	Investiga os investimentos estratégicos em TI e seus impactos na gestão de negócios da Unimed do RS.
301	Revista de Administração Mackenzie	13	2	2012	Análise das relações dos elementos de alinhamento estratégico entre negócio e tecnologia da informação com o processo de desenvolvimento de produto	Explora as relações dos elementos de AE sob uma nova perspectiva, ou seja, compreender o AE entre negócio e TI dentro de um processo específico de negócio - o processo de desenvolvimento de produtos (PDP).



302	Revista de Administração Mackenzie	13	4	2012	Recursos de tecnologia da informação sustentadores de vantagem competitiva: um estudo no setor metal-mecânico agroindustrial	Analisa os recursos internos de tecnologia da informação (TI) como sustentadores de vantagem competitiva sob a óptica da visão baseada em recursos (VBR).
303	Revista de Administração Mackenzie	12	1	2011	Determinantes da formação do capital intelectual nas empresas produtoras	Identifica os direcionadores de valor de empresas de tecnologia da informação e comunicação, usando a análise multivariada e especificamente a análise fatorial.
304	Revista de Administração Mackenzie	11	2	2010	Um modelo conceitual da decisão de criação de escritório de projetos na área de TI	Apresenta um modelo conceitual dos direcionadores da decisão de criação de ep-TI.
305	Revista de Administração Mackenzie	11	1	2010	Fatores determinantes da adoção de sistemas de informação na área de saúde: um estudo sobre o prontuário médico eletrônico	Relata pesquisa que analisou os principais fatores que afetam a adoção da inovação tecnológica em sistemas de informações na área de saúde e os reflexos dessa adoção para os indivíduos, profissionais e grupos sociais envolvidos com a inovação.
306	Revista de Administração Mackenzie	10	2	2009	As estratégias da microempresa varejista e seus estágios de informatização	Contrapõe os comportamentos estratégicos aos estágios de informatização detectados, visando à possibilidade de o comportamento estratégico da empresa influenciar ou não sua percepção da tecnologia da informação (TI).

307	Revista de Administração Mackenzie	10	1	2009	Adoção de RFID no Brasil: um estudo exploratório	Apresenta um quadro de referência para a adoção dessa tecnologia pelas empresas considerando seus motivadores, inibidores, aplicações e benefícios esperados. O quadro de referência serviu como base para uma pesquisa realizada com 114 empresas no Brasil.
308	Revista de Administração Mackenzie	9	1	2008	Práticas de alinhamento estratégico: um estudo exploratório em organizações industriais e de serviços	Identifica e compara as principais práticas de ae e seu nível de maturidade em organizações industriais e de serviço, no rio grande do sul.
309	Revista de Administração Mackenzie	9	3	2008	Os efeitos da produtividade e escala no desempenho financeiro das empresas de tecnologia de informação	Investiga a estrutura de variabilidade do desempenho financeiro das empresas de tecnologia de informação (TI) no Brasil e determina a relação entre o desempenho financeiro e dois fatores específicos à empresa: economias de escala e produtividade.
310	Revista de Administração Mackenzie	8	1	2007	Impactos da informatização na gestão de supermercados	Avalia os impactos da informatização na gestão de 27 supermercados.
311	Revista de Administração Mackenzie	8	3	2007	Custos dos fluxos de marketing: casos de empresas utilizando uma ferramenta de análise de captura de valor nos canais de distribuição	Demonstra a utilização de uma ferramenta de análise da captura de valor nos canais de distribuição, com base nos fluxos de marketing.

312	Revista de Administração Mackenzie	6	2	2005	Seleção de fornecedores de tecnologia da informação: um estudo sobre os procedimentos de avaliação e critérios de seleção	Verifica se as empresas adotam procedimentos diferenciados quando selecionam fornecedores de serviços de tecnologia da informação (TI).
313	Revista de Administração Mackenzie	6	3	2005	Gestão de sistema de informação acadêmica: um estudo descritivo da satisfação dos usuários	Investiga o grau de satisfação dos usuários do sistema de informação acadêmico collegium das faculdades unicen - campus de Primavera do Leste, MT.
314	Revista de Administração Mackenzie	3	1	2002	A tecnologia como forma de controle burocrático: uma análise crítica do uso dos sistemas de segurança de informática em uma empresa de alta tecnologia	Exemplifica algumas das contradições e paradoxos atuais que envolvem a implantação de novas tecnologias em organizações que buscam tornar-se "informacionais".
315	Revista de Administração Mackenzie	3	2	2002	Planejamento estratégico da tecnologia de informação alinhado ao planejamento estratégico de empresas	Descreve sobre um survey para identificar as variáveis desse alinhamento em dez grandes empresas brasileiras.
316	Revista de Administração Mackenzie	1	1	2000	Mudança na organização do trabalho da área de informática: desafios e oportunidades para uma atuação estratégica	Comenta sobre os recursos em TI para o desenvolvimento de sistemas

317	Revista de Administração Pública	47	2	2013	Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas	Avalia a participação dos gestores de tecnologia da informação (TI) de organizações públicas e privadas no processo de alinhamento de TI e tomada de decisões estratégicas organizacionais com base na matriz de arranjo de governança de TI
318	Revista de Administração Pública	46	1	2012	Dimensões do uso de tecnologia da informação: um instrumento de diagnóstico e análise	Apresenta as dimensões do uso de TI como um instrumento para avaliar a coerência necessária entre elas para aumentar as chances de sucesso deste aproveitamento.
319	Revista de Administração Pública	45	5	2011	Tecnologia da informação como ferramenta para a análise econômica e financeira em apoio à tomada de decisão para as micro e pequenas empresas	Apresenta como a tecnologia de informação pode auxiliar na análise econômica e financeira em uma organização, favorecendo a apreciação dos resultados e de seu desempenho, com vistas à garantia da eficiência e da celeridade desse processo, e oferecendo, ainda, visibilidade das demonstrações financeiras para gestores e sócios
320	Revista de Administração Pública	45	5	2011	Reflexões para um framework da informação de custos do setor público brasileiro	Sumariza uma proposta de framework da informação de custos para o setor público no Brasil.

321	Revista de Administração Pública	44	2	2010	Modelo de gestão municipal baseado na utilização estratégica de recursos da tecnologia da informação para a gestão governamental: formatação do modelo e avaliação em um município	Propõe e avalia um modelo para a gestão governamental. O modelo é baseado na utilização estratégica da tecnologia da informação, que proporcione ao gestor público monitoração e controle da execução estratégica, informações executivas para a tomada de decisão, gestão dos relacionamentos com os cidadãos e o domínio sobre os processos da gestão municipal.
322	Revista de Administração Pública	42	5	2008	A influência das redes de alianças estratégicas sobre a tecnologia de informação e comunicação	Apresenta os resultados de uma investigação empírica das percepções de gestores de tic com atuação no Brasil.
323	Revista de Administração Pública	42	3	2008	Gestão do conhecimento usando data mining: estudo de caso na universidade federal de lavras	Desenvolve, aplica e analisa uma ferramenta de data mining
324	Revista de Administração Pública	42	2	2008	Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial	Apresenta as dimensões do uso de TI e a relação entre os benefícios oferecidos pelo uso de TI e o desempenho empresarial, tendo como base a estrutura de benefícios de TI no desempenho empresarial.

325	Revista de Administração Pública	41	3	2007	Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios	Descreve as fases, subfases e produtos de uma metodologia para planejamento de informação, conhecimento e informática nas prefeituras e municípios.
326	Revista de Administração Pública	40	4	2006	Gestão da cadeia de suprimentos integrada à tecnologia da informação	Analisa as ferramentas de TI disponíveis para a formulação de supply chain management.
327	Revista de Administração Pública	40	1	2006	Assegurando o alinhamento estratégico da tecnologia de informação e comunicação: o caso das unidades de refino da petrobras	Compartilha os resultados de um estudo de casos múltiplos nas unidades de negócios do refino da petrobras e apresenta uma proposta de modelo conceitual para auxiliar a gestão da tic no sentido de garantir o alinhamento de suas ações com as estratégias do negócio, com vistas a potencializar a contribuição da tic para um melhor desempenho dessas unidades.
328	Revista de Administração Pública	38	4	2004	Alinhamento estratégico da tecnologia da informação ao planejamento estratégico: proposta de um modelo de estágios para governança em serviços públicos	Descreve um modelo de alinhamento do planejamento estratégico da TI ao planejamento estratégico organizacional e seus respectivos estágios de alinhamento, auferidos a partir de análises quantitativas de um survey realizado em 18 grandes organizações brasileiras de serviços públicos.

329	Revista de Administração Pública	38	1	2004	Tecnologia da informação no governo federal	Apresenta dados preliminares de uma pesquisa em andamento sobre tecnologia da informação no governo.
330	Revista de Administração Pública	38	1	2004	Implicações de variáveis organizacionais na adoção de inovações tecnológicas em organizações públicas: estudo de caso de implantação de sistema de informações geográficas em prefeitura de médio porte	Apresenta os resultados de uma investigação das implicações das variáveis organizacionais na adoção de inovações tecnológicas.
331	Revista de Administração Pública	37	3	2003	Convergência tecnológica: uma abordagem regulatória	Analisa o fenômeno da convergência entre telecomunicações e tecnologia da informação, e avalia o seu possível impacto no ambiente de competição e regulação do setor de telecomunicações brasileiro.
332	Revista de Administração Pública	36	1	2002	O papel estratégico da tecnologia de informação para as organizações b2b tradicionais	Apresenta os resultados de uma pesquisa bibliográfica acerca dos fatores críticos para uma gestão estratégica bem-sucedida de empresas tradicionais que atuam no mercado b2b e que são cada vez mais afetadas pelo potencial da tecnologia da informação (TI) de transformar as regras do seu jogo competitivo

333	Sistemas e gestão	7	3	2012	Identidade profissional e o uso de tecnologia da informação nas organizações	Reflete sobre a identidade profissional como lente conceitual para compreensão da interação entre os indivíduos e os recursos de TI nas organizações.
334	Sistemas e gestão	7	1	2012	O uso de erp na implementação e manutenção da gestão baseada no valor (GBV)	Discute as vantagens do suporte de um sistema erp à adoção da gestão baseada no valor.
335	Sistemas e gestão	6	4	2011	Usos de recursos na dose certa: uma ferramenta computacional para otimização agrícola	Apresenta um código computacional user friendly para otimizar a gestão do agronegócio.
336	Sistemas e gestão	6	3	2011	Identificação de construtos relacionados ao impacto da TI no contexto de compartilhamento de informação: um estudo na prestação de serviços contábeis	Identifica os constructos relacionados aos impactos da TI no desempenho a partir de um conjunto de variáveis mensuráveis/observáveis empregadas no contexto da cadeia de suprimentos.
337	Sistemas e gestão	6	3	2011	Multicritério aplicado à seleção de sistemas de informação: uma revisão bibliográfica	Apresenta uma compilação de 33 artigos sobre SI utilizando métodos multicritério.
338	Sistemas e gestão	6	3	2011	Um modelo de engenharia do conhecimento baseado em ontologia e cálculo probabilístico para apoio ao diagnóstico	Propõe um modelo de engenharia do conhecimento para apoiar o processo de diagnóstico organizacional.



339	Sistemas e gestão	6	1	2011	O uso TI nas mpes da cidade de João Pessoa: um diagnóstico da situação atual	Diagnostica a situação atual no uso da TI nas micro e pequenas empresas de João Pessoa.
340	Sistemas e gestão	5	2	2010	Gerenciamento de serviços de TI: um estudo de caso em uma empresa de suporte remoto em tecnologia da informação	Descreve informações relevantes ao processo de certificação NBR ISO/IEC 20000-1 com base na experiência da empresa CJHT no seguimento de suporte remoto ao usuário
341	Sistemas e gestão	5	2	2010	Acesso e uso da tecnologia da informação em escolas públicas e privadas de ensino médio: o impacto nos resultados do ENEM	Investiga como a TI impacta no desempenho das escolas de ensino médio.
342	Sistemas e gestão	5	1	2010	Escolha da ferramenta adequada para o desenvolvimento de painéis de indicadores em uma empresa de seguros: uma abordagem multicritério	Apresenta a utilização de uma metodologia multicritério para a escolha de uma ferramenta para a construção de painéis em uma empresa da área de seguros.
343	Sistemas e gestão	3	3	2008	Planejamento de sistemas de informação baseado na metodologia BSP: um estudo do caso Detran/AL	Apresenta os resultados da aplicação da metodologia business system planning no planejamento de si para a área administrativo-financeira do departamento estadual de trânsito de Alagoas.

344	Sistemas e gestão	1	2	2006	Percepção dos usuários quanto ao desempenho de sistemas de informação em secretarias de finanças de três grandes municípios do rio grande do sul	Verifica o grau de satisfação do usuário final dos SI das secretarias de finanças de três municípios do RS.
-----	-------------------	---	---	------	--	---