

# IV

## CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FARN

CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
PARA O USO SUSTENTÁVEL  
DOS RECURSOS NATURAIS

# ANAIIS

DE 19 A 22 DE OUTUBRO

# 2004

# IV

## CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FARN

CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
PARA O USO SUSTENTÁVEL  
DOS RECURSOS NATURAIS

# ANAIIS

DE 19 A 22 DE OUTUBRO

2004

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN  
Setor de Processos Técnicos

C759 Congresso de Iniciação Científica da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte (4: 2004: Natal, RN).

Anais do IV Congresso de Iniciação Científica: Ciência e Tecnologia para uso sustentável dos recursos Naturais, Natal (RN), 19 a 22 de outubro de 2004. – Natal: FARN, 2004.

184f.

1. Desenvolvimento sustentável – Resumo. 2. Recursos Naturais - Resumo. I. Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte. II. Título.

RN/FARN/BC

CDU 574(063)

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE**

**CONSELHO DIRETOR E CHANCELARIA**

Presidente da Liga de Ensino do RN - **Dr. Manoel de Medeiros Brito**  
Chanceler da FARN - **Profª Noilde Pessoa Ramalho**

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA FARN**  
**DIREÇÃO GERAL, ASSESSORIA E APOIO ESTRATÉGICO**

Direção Geral da FARN - **Prof. Daladier Pessoa Cunha Lima**  
Direção Geral Adjunta - **Profª Ângela Maria Guerra Fonseca**  
Assessoria de Planejamento - **Prof. Alcir Veras da Silva**  
Assessoria de Comunicação - Jornalista **Graciêma Maria Carneiro**  
Secretaria Geral - **Rosana Karla Pereira Caldas**  
Prefeitura do Campus - **José Mendes Pinheiro Filho**  
Biblioteca - **Maria de Lourdes Teixeira da Silva**

**ÁREA ACADÊMICA**

Diretoria Acadêmica – **Profª Tereza Neuma de Castro Dantas**  
Controle Acadêmico – **Patrícia Falcone Pessoa**  
Núcleo Didático-Pedagógico – **Profª Ângela Maria Guerra Fonseca**  
Coordenação dos Cursos de Administração e  
Administração com Habilitação em Marketing – **Profª Catarina da Silva Souza**  
Coordenação do Curso de Ciências Contábeis – **Profª Ana Katarina Pessoa de Oliveira**  
Coordenação dos Cursos de Bacharelado em Sistema de Informação e  
Licenciatura em Computação – **Profª Lívia Maria Martins da Silva**  
Coordenação do Curso de Direito – **Profª Sara Maria de Andrade Silva**  
Coordenação do Curso de Nutrição – **Profª Nila Patrícia Freire Pequeno**  
Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação – **Prof. Alúcio Alberto Dantas**  
Núcleo de Extensão Universitária – **Profª Ângela Maria Guerra Fonseca**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

Diretoria Administrativa – **Profª Fátima Cristina de Lara Menezes Medeiros**  
Setor de Informática – **Francisco das Chagas da Silva**  
Setor de Recursos Humanos – **Talita Câmara de Medeiros Lima**  
Setor de Contabilidade – **Edson Luiz Amaral de Oliveira**  
Setor de Compras, Material e Patrimônio – **Edson Luiz Amaral de Oliveira**  
Setor de Serviços Gráficos – **Wantoilton Albuquerque**

## **COMISSÃO ORGANIZADORA DO V CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**

Coordenador do Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação

**Aluísio Alberto Dantas**

Curso de Administração e Marketing

**Antônio Alberto Dantas**

**Luiz Augusto Machado Mendes Filho**

Custo de Ciências Contábeis

**Ana Katarina Pessoa de Oliveira**

**Cristóvão Ferreira de Lima**

Curso de Direito

**Lenice Silveira Moreira Raymundo**

**Sara Maria de Andrade Silva**

Curso de Informática

**Bartira Paraguaçu Falcão Dantas Rocha**

**Joseane Alves Pinheiro**

### **SECRETARIA EXECUTIVA**

Ana Maria Costa Rodrigues  
Ana Paula Silva do Nascimento  
Daniela Quaresma de Souza  
Graciana Dias de Araújo  
Maria da Glória Queiroz Bezerra de Melo

### **EDITORAÇÃO GRÁFICA**

Danielle Rakuel Araújo Alexandre

### **APOIO ADMINISTRATIVO**

Edna Amorim Fernandes  
Iara Celly Gomes da Silva  
Magnólia de Carvalho Andrade  
Maria do Socorro Silva  
Niciania Maria da Silva  
Regina Paula Gomes de Brito  
Reginaldo Teófilo de Souza

## APRESENTAÇÃO

A realização do *IV CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FARN* representa mais um sucesso de mobilização dos seus professores e alunos, na busca de novos conhecimentos, exercitando a metodologia utilizada pelos que se envolvem com a ciência.

Com este, já estamos na edição do Quarto Congresso, uma iniciativa vitoriosa que a cada ano vem atraindo um maior número de participantes, cujos trabalhos de pesquisa v~em também evoluindo, tanto no que diz respeito a abrangência e nível de diversificação dos temas, quanto à quantidade de seus conteúdos e apresentações. Convém ressaltar, todavia, que o mais importante em tudo isso é despertar nos estudantes da FARN o interesse pelos avanços científicos e o hábito da pesquisa.

Assim sendo, cumprimentamos todos os alunos participantes e os incentivamos a prosseguir no caminho do saber. Agradecemos o empenho e o trabalho devotado dos professores orientadores, especialmente do Professor Aluísio Alberto Dantas, por sua diligente atuação dedicada à organização e coordenação das atividades deste eventos de grandiosa significação acadêmica.

**Professor Daladier Pessoa Cunha Lima**  
Diretor Geral da FARN

# **IV CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FARN**

## **TEMA**

***“CIÊNCIAS E TECNOLOGIA PARA O USO SUSTENTAVÉL DOS RECURSOS NATURAIS”***

## **PERÍODO**

19 a 22 de outubro de 2004

## **OBJETIVO**

Promover o autodesenvolvimento do aluno, através do incentivo à pesquisa científica, Utilizando-se a teoria e prática da Administração, da contabilidade, do Direito, da Informática e do Marketing, relacionada á realidade do ambiente socioeconômico no estado do Rio Grande do Norte.

## **CONTEÚDOS**

### **PALESTRAS**

#### **APRESENTAÇÃO DOS TRABALHOS DE PESQUISA**

- Comunicação livre
- Sessão pôster

**MINICURSOS EM TODOS AS ÁREAS DE CONHECIMENTO  
APRESENTAÇÃO DO CORAL E DO GRUPO TEATRO DA FARN**

## PROGRAMAÇÃO

### Dia 19/10

19h:30min - Abertura

Profº Daladier Pessoa Cunha Lima

Local: Centro de convivência Clara Camarão

19h30min - Apresentação musical

Coral da Farn

19h30min – Palestra

Tema:

Expositor: Profº Dr. Eudenilson Lins de Albuquerque

Coordenação: Prof. Alcyr Veras da Silva

20h30min – Sessão Pôster

Local: átrio Central

22h35min – Encerramento

### Dia 20/10

19h – Apresentação de Trabalhos

- Sessão Pôster  
Local: Átrio Central
- Comunicação Livre  
Local: salas de Aula

22h35min - Encerramento

### Dia 21/10

19h – Mini-cursos

Local: Salas de Aula, Auditórios e Laboratórios

22h35min – Encerramento

### Dia 22/10

20h30min – Apresentação de Peça Teatral

Local: Auditório

Coordenação: Profª Joseane Alves Pinheiro

21h10min - Entrega Prêmios e de Certificados

Local: Auditório

Coordenação: Comissão de Avaliação



## ÁREAS TEMÁTICAS

<b>ÁREAS TEMÁTICAS</b>	<b><u>SUB-ÁREAS TEMÁTICAS</u></b>
A1 ADMINISTRAÇÃO	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Administração</li><li>2) Marketing</li><li>3) Terceiro setor/Responsabilidade Social</li><li>4) Gestão de Pessoas</li><li>5) Gestão Ambiental</li></ol>
A2 CONTABILIDADE	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Contabilidade Geral</li><li>2) Avaliação Empresas</li><li>3) Responsabilidade Social</li><li>4) Políticas Públicas</li></ol>
A3 DIREITO	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Direitos Fundamentais e Cidadania</li><li>2) Políticas públicas e Responsabilidade Social do Estado</li><li>3) Direito Constitucional, Ordem Econômica e Tributária e seguridade Social</li><li>4) Teoria Jusfilosófica do Direito</li><li>5) Direito Administrativo e Urbanístico</li><li>6) Ciências Criminais (Delito, pena e Sociedade)</li></ol>
A4 INFORMÁTICA	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Banco de Dados</li><li>2) Sistemas Distribuídos</li><li>3) Engenharia de Software</li><li>4) Informática na Educação</li></ol>

## PROFESSORES AVALIADORES

ÁREA DE CONHECIMENTO	PROFESSORES AVALIADORES
ADMINISTRAÇÃO E MARKETING	Ana Maria da Silva Souza Anna Waleska Nobre Cunha de Menezes Antônio Alves Filho Catarina da Silva Souza Carlos Antônio de Lima Moreira Carlos Eduardo Marinho Diniz Fabrícia Abrantes Franklin Marcolino de Souza George Queiroga Estrela Jannes de Freitas Valente João Viane Tenório Luiz Augusto Machado Mendes Filho Karina de Oliveira Costa Marcílio Rodrigues de Oliveira Maria Teresa Pires Costa Patrícia Guimarães Rasland Costa de Luna Freire Rosa Cavalcante da Costa
CONTABILIDADE	Cristóvão Ferreira de Lima Dinarte Paiva dos Santos Erick Augusto Pereira Caldas Halcima Melo Batista Patrícia D'oliveira Araújo Caldas Renkel Aladim Tomislav Rodrigues Femenick
DIREITO	Alexandre Alberto da Câmara Silva Ana Paula Cacho Antônia Marly Moura da Silva Cruz Arthur Bonifácio Hélio Moreira José Eduardo Moura José Miquéias Antas de Gouveia Josoniel Fonseca da Silva Kaleb Campos Freire Lenice Silveira Luiz Edurdo Marinho Costa Pablo M. P. Capistrano Patrícia Carla Sara Andrade
INFORMÁTICA	Antônio de Pádua de Miranda Henriques Bartira Paraguaçu Falção Dantas Rocha Fellipe Araújo Aleixo João Tadeu Weck Joseane Alves Pinheiro Liane Ferreira Trindade Lívia Maria Martins da Silva Nilda Maria Teixeira Cerqueira Ricardo kleber Galvão Ytalo Rosendo do Amal

## SUMÁRIO

### A1 – ADMINISTRAÇÃO

A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA COMO FERRAMENTE ESTRATÉGICA NA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM ESTABELECIMENTOS DE ENSINO EM NATAL/RN.....	14
A CHEGADA DA TERCEIRIZAÇÃO NAS GRANDES EMPRESAS DE NATAL/RN: ESTUDO AVALIATIVO....	15
A CRIAÇÃO DE AVESTRUZ NO RN: O CASO DA EMPRESA MARAVESTRUZ (GRUPO OSTRICH)....	16
A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE DE SAÚDE MISTA DE FELIPE CAMARÃO.....	17
A IMPORTÂNCIA DOS MÉTODOS DE ROTEIRIZAÇÃO NO SETOR LOGÍSTICO DE UMA ORGANIZAÇÃO	18
A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO LICITATÓRIO.....	19
A INDÚSTRIA DO GÁS VEICULAR NO RIO GRANDE DO NORTE.....	20
A INFLUÊNCIA DO COMPORTAMENTO ÉTICO NOS RESULTADOS ESPERADOS POR UMA ORGANIZAÇÃO.....	21
A MORTALIDADE DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE CONFECÇÕES NA CIDADE DO NATAL – UM ESTUDO DE MERCADO NO PERÍODO DE JANEIRO DE 2000 À AGOSTO DE 2004.....	22
A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS NOS BANCOS: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....	23
ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM MARKETING: A SATISFAÇÃO E ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR.....	24
ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE DO AMBULATÓRIO DO HOSPITAL DE PEDIATRIA DA UFRN – HOSPED.....	25
ANÁLISE DE CREDITO: UMA INVESTIGAÇÃO NO SETOR HABITACIONAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL: AG- ALECRIM.....	26
ANÁLISE DE GESTÃO FINANCEIRA: UM ESTUDO DE CASO DE UMA INDÚSTRIA TEMPEROS NATALENSE.....	27
ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CRIAÇÃO DA FEIRA GASTRONÔMICA & CULTURAL.....	28
ANÁLISE DO DESPERDÍCIO DE MATÉRIA-PRIMA NO SETOR DE CORTE: O CASO DA SÃO PAULO ALPARGATAS NATAL/RN.....	29
ANÁLISE FINANCEIRA DO CULTIVO DE TILÁPIA EM TANQUE-REDE – UMA CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO REGIONAL E ECONÔMICO DO RN.....	30
ARTESANATO: UMA PROPOSTA DE RESGATE CULTURAL E DE GERAÇÃO DE RENDA.....	31
AS POTENCIALIDADES DOS DERIVADOS DA SOJA COMO UMA ALTERNATIVA DE RENTABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM SUPERMERCADOS EM NATAL/RN.....	32
ATOL DAS ROCAS: UM PATRIMÔNIO NATURAL.....	33
AUTO-SUSTENTABILIDADE: OS BENEFÍCIOS QUE O SISTEMA DE PARCERIA AVÍCOLA TRAZ AS FAMÍLIAS E AO DESENVOLVIMENTO DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ, REGIÃO DO TRAIRI.....	34
AVALIAÇÃO DA CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA DO CONSUMIDOR! UM ESTUDO COMPARATIVO COM OS ALUNOS DE NÍVEL MÉDIO E SUPERIOR.....	35
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO BAR E RESTAURANTE PIAZZALE ITALIA.....	36
AVALIAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS ADOTADAS PELA ÁGUA MINERAL CRISTALINA...	37
CONSIDERAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO..	38
CRIANÇA CIDADÃ: A IMPORTÂNCIA DOS PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NUM PRONTO-SOCORRO INFANTIL.....	39
DEFICIÊNCIA E TRABALHO – UM ESTUDO DA INCLUSÃO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO.....	40
DESENVOLVIMENTO DO PLANO DE MARKETING DE UM PRODUTO ECOLÓGICAMENTE CORRETO: O ALGODÃO COLORIDO.....	41
ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE NEGÓCIO PARA A EMPRESA ROSANA VALLE ACESSÓRIOS....	42
EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NA FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE- FARN.....	43
ESTRATÉGIAS DE UTILIZAÇÃO DE CRM NAS EMPRESAS.....	44
ESTUDO SOBRE MARKETING TURÍSTICO: UMA ABORDAGEM DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO HÓSPEDE.....	45
EXPECTATIVAS DO PROFISSIONAL ADMINISTRADOR: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO.....	46
EXPERIÊNCIAS INICIAIS DE SUPERMERCADOS VIRTUAIS NO BRASIL.....	47
FATORES FAVORÁVEIS A EXPANSÃO DE UMA EMPRESA DE LAVAGEM AUTOMOTIVA MÓVEL....	48
GESTÃO FINANCEIRA: UMA ANÁLISE DA VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM HOTEL/ HOSPITAL PARA PEQUENOS ANIMAIS EM NATAL.....	49
HÁBITOS DOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS: UM ESTUDO DE CASO NA CLÍNICA ODONTO FACE.....	50
HÁBITOS DE CONSUMO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA.....	51

IDENTIFICAR A PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES DA LIGA DE ENSINO DO RN, COM RELAÇÃO AOS PLANOS DE PREVIDÊNCIA PRIVADA – PGBL, COMO FORMA DE COMPLEMENTAÇÃO A PREVIDÊNCIA SOCIAL.....	52
LOGÍSTICA AMBIENTAL REVERSA.....	53
MARKETING AMBIENTAL: UM ESTUDO DE CASO DO LIXO NO HEMONORTE.....	54
MARKETING COMO FERRAMENTA PARA ATRAIR CLIENTES AO VAREJO DE AUTOPEÇAS EM NATAL-RN.....	55
MARKETING PESSOAL X EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE CONSULTORIA DE RECURSOS HUMANOS.....	56
MERCHANDISING – O MERCHANDISING NO BRASIL.....	57
MIX DE PRODUTOS – CONCEITO E UTILIDADE NO MARKETING DE VAREJO.....	58
O DESDOBRAMENTO ACELERADO DA ECONOMIA INFORMAL E SUAS TRANSFORMAÇÕES NAS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE.....	59
O EFEITO DOS JUROS NA REDUÇÃO DO PODER DE COMPRA DAS FAMÍLIAS.....	60
O FUTURO DO EMPREGO NO RIO GRANDE DO NORTE.....	61
O INVESTIMENTO EM AÇÕES COMO ALTERNATIVA DE MAXIMIZAÇÃO AOS PEQUENOS POUPADORES.....	62
O MARKETING NA VISÃO POLÍTICA E PESSOAL.....	63
O PAPEL DO HEMONORTE DENTRO DO PROGRAMA DE DOAÇÃO DE SANGUE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE – “DOE VIDA. DOE SANGUE.”.....	64
O PROCESSO DE LEITURA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO DOS CLIENTES DO GRUPO A DA COSERN.....	65
O TURISMO SEXUAL FEMININO NO RIO GRANDE DO NORTE.....	66
OUVIDORIA NO TRIBUNAL DE CONTAS DO RIO GRANDE DO NORTE: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO.....	67
PERCEPÇÃO DOS CLIENTES QUANTO À QUALIDADE NO ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS PELA LOJA SPORT MASTER.....	68
PERSPECTIVAS DOS FORMANDOS 2004 DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM MARKETING E ADMINISTRAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO FARN, PARA ENTRAR NO MERCADO DE TRABALHO.....	69
PISCICULTURA SUSTENTÁVEL: UMA POSSIBILIDADE DE RENDA PARA O PEQUENO PRODUTOR DO RIO GRANDE DO NORTE.....	70
PLANO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SERIDÓ/RN.....	71
PLANO DE NEGÓCIO PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM APIÁRIO NO RIO GRANDE DO NORTE.....	72
PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE ESTOQUES EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE OXIGÊNIO EM NATAL-RN.....	73
PRODUÇÃO E BENEFICIAMENTO DA MAMONA NO RIO GRANDE DO NORTE.....	74
PROJETO DE PESQUISA QUALITATIVA DO VINHO 35 SOUTH.....	75
PROJETO MÃOS DADAS: UMA AÇÃO SOCIAL PARA CAPACITAÇÃO DE JOVENS.....	76
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	77
QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE DO NATAL HOSPITAL CENTER.....	78
RELAÇÃO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL E MOTIVAÇÃO: ESTUDO COM OS COLABORADORES DA NORENIA PLUS BAG.....	79
RELACIONAMENTO EMPRESA- FUNCIONARIO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO RIO GRANDE DO NORTE.....	80
RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUICAO DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DO PROJETO DE EXTENSAO “MÃOS DADAS” DA FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE.....	81
SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SALA DO CIDADÃO DO INCRA/RN.....	82
SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA USINA DE AÇUCAR E ALCOOL.....	83
TECNOLOGIAS BANCÁRIAS: REFLEXÕES SOBRE A SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....	84
TRANSPORTES URBANOS NO RIO GRANDE DO NORTE.....	85
TURISMO ECOLÓGICO NO MUNICÍPIO DE PASSA-E-FICA: UMA VISITA AO SANTUÁRIO ECOLÓGICO DA PEDRA DA BOCA.....	86
UM ESTUDO SOBRE O USO DA INFORMÁTICA NA DIRETORIA DE APOIO LOGÍSTICO DA POLÍCIA MILITAR.....	87
UMA ABORDAGEM DO PAPEL DAS EMPRESAS DE FACTORING COMO FERRAMENTA DE ALAVANCAGEM PARA AS PEQUENAS E MICRO EMPRESAS.....	88
UMA ANÁLISE DO MERCHANDISING E DA COMUNICAÇÃO VISUAL ADOTADOS NO SETOR SUPERMERCADISTA DE NATAL/RN.....	89
UMA ANALISE DA CARTEIRA DE INVESTIMENTOS EM PROFISSIONAIS DA ÁREA ODONTOLÓGICA.....	90
UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A ANÁLISE DAS POTENCIALIDADES ECONÔMICAS NA CRIAÇÃO DE CAPRINOS E OVINOS.....	91

## A2 – CONTABILIDADE

A ETICA COMO BASE PRIMORDIAL DE TODAS AS PROFISSÕES.....	92
A FUNÇÃO DO IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS DE QUALQUER NATUREZA.....	93
A GESTÃO DO CAPITAL DE GIRO COMO AGENTE REDUTOR DOS INDICES MORTALIDADE DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.....	94
A INSTITUIÇÃO DO CONTROLE INTERNO: UMA REALIDADE NO ÂMBITO DOS PODERES EXECUTIVOS MUNICIPAIS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE.....	95
A RELAÇÃO CONJUGAL ENTRE O MARKETING E FINANÇAS: UM CASAMENTO PERFEITO OU UM CASO BANAL?.....	96
A RESPONSABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE.....	97
A UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO PELOS ESTUDANTES DO CURSO DE CIENCIAS CONTÁBEIS DA FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE.....	98
APLICAÇÃO DOS RECURSOS PÚBLICOS NO CONTROLE AMBIENTAL DOS MUNICÍPIOS DO RIO GRANDE DO NORTE.....	99
ARBITRAGEM (LEI 9.307/96): A IMPORTÂNCIA DO JUÍZO ARBITRAL E SUA RELAÇÃO COM A PROFISSÃO CONTÁBIL.....	100
AUDITORIA DE “CUT-OFF”.....	101
COMPORTAMENTO ÉTICO GERAL E PROFISSIONAL.....	102
CONTABILIDADE AMBIENTAL: UM ESTUDO SOBRE SUA APLICABILIDADE NAS INDÚSTRIAS DE NATAL/RN.....	103
CONTABILIDADE E A GESTÃO AMBIENTAL.....	104
CONTROLADORIA INSERIDA NA GESTÃO PÚBLICA.....	105
CONTROLE AMBIENTAL VERSUS ORÇAMENTO PÚBLICO.....	106
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: UM ESTUDO DE CASO NA REDE HOTELEIRA.....	107
EDUCAÇÃO CONTINUADA: FATOR DE SUCESSO PARA O CONTABILISTA.....	108
EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE RELACIONADA COM A EVOLUÇÃO DA INFORMÁTICA.....	109
FERRAMENTAS DE CONTROLE DE ORÇAMENTO FAMILIAR.....	110
GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA FISCAL PÚBLICA NOS MEIOS ELETRÔNICOS: O CASO DOS ESTADOS NORDESTINOS DO BRASIL.....	111
HISTÓRIA DO PENSAMENTO CONTÁBIL BRASILEIRO.....	112
IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE CUSTEIO BASEADO EM ATIVIDADES (ABC) EM CONFRONTO COM OS DEMAIS SISTEMAS DE CUSTEIOS TRADICIONAIS:UM ESTUDO EMPÍRICO.....	113
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA FEDERAL: REFLEXOS DA LEI N.º 9716/98 NO MERCADO DE VEÍCULOS USADOS DA CIDADE DE NATAL.....	114
O AVANÇO DO CULTIVO DO CAMARÃO: DINHEIRO, MÃO DE OBRA, SOLO E UMA MANEIRA DE NÃO AGREDIR O MEIO AMBIENTE.....	115
O LUCRO ÉTICO.....	116
O PERFIL DO CONTABILISTA DO RIO GRANDE DO NORTE: 2004.....	117
OS DOIS LADOS DA ORGANIZAÇÃO.....	118
PREVIDÊNCIA SOCIAL E PREVIDÊNCIA PRIVADA: UMA DISPARIDADE INJUSTA!.....	119
PROFISSÃO CONTÁBIL: ASPECTOS TÉCNICOS, PRERROGATIVAS E REGRAS DE CONDUTA MORAL.....	120
ROTINAS PARA A CONSTITUIÇÃO LEGAL DE SOCIEDADES LIMITADAS.....	121
TERCEIRO SETOR: A ETICA COMO BASE PRIMORDIAL DE TODAS AS PROFISSÕES.....	122
TERCEIRO SETOR: ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS.....	123
UMA ANÁLISE DA CAPRINOCULTURA NO RN SOB A ÓTICA ECONOMICA.....	124
UMA ANÁLISE DA CARCINOCULTURA NO RIO GRANDE DO NORTE E SEUS ASPECTOS ECONÔMICOS E SOCIAIS.....	125
UMA ANÁLISE DO REFLEXO DOS INADIMPLENTES NA CARTEIRA DE FINANCIAMENTOS EM VEÍCULOS.....	126
VALOR DE REALIZAÇÃO DE ESTOQUES.....	127
A ÉTICA NA INCLUSÃO DO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO.....	128

## A3- DIREITO

A ÁGUA E SUA PROTEÇÃO LEGAL: UMA AVALIAÇÃO DA CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA SUBTERRÂNEA POR POSTOS DE COMBUSTÍVEIS NA REGIÃO DE SAN VALE, NATAL, RIO GRANDE DO NORTE, BRASIL.....	129
A LIMITAÇÃO DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL FACE A LIBERDADE CIBERNÉTICA DENTRO DA SOCIEDADE MODERNA BRASILEIRA.....	130

A POSSIBILIDADE DE NORMAS CONTITUCIONAIS INCONSTITUCIONAIS E A VIOLAÇÃO DO DIREITO SUPRALEGAL.....	131
ABORTO E DIREITO À VIDA: UM BREVE ESTUDO SOBRE A REGULAMENTAÇÃO JURÍDICA DAS HIPÓTESES DE INTERRUÇÃO DA GRAVIDEZ.....	132
ABORTO: REFLEXÕES ÉTICAS EM FACE DO DIREITO À VIDA.....	133
COMPETÊNCIA NAS AÇÕES DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA.....	134
COTAS EM UNIVERSIDADES PARA NEGROS: UMA POLÍTICA DE INTEGRAÇÃO OU DE DISCRIMINAÇÃO?.....	135
DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES CULTURAIS DO GOVERNO DO ESTADO: DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À PRODUÇÃO ARTÍSTICA POTIGUAR COMO VIA DE AFIRMAÇÃO DA NOSSA IDENTIDADE CULTURAL.....	136
ESTUDO CRÍTICO SOBRE O ESTATUTO DO IDOSO E SUA APLICABILIDADE JURÍDICO-SOCIAL EM FACE DA AUTONOMIA E DIGNIDADE DA PESSOA IDOSA.....	137
ESTUPRO CONJUGAL: DIVERGÊNCIAS DOUTRINÁRIAS SOB A ÉGIDE CONSTITUCIONAL.....	138
HABEAS CORPUS NAS PUNIÇÕES DISCIPLINARES DE MILITARES: ASPECTOS CONSTITUCIONAIS CONTROVERTIDOS.....	139
O INSTITUTO DA FAMÍLIA NA HISTÓRIA DO DIREITO: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O SISTEMA JURÍDICO DA COMMON LAW E O DIREITO NEO-ROMANO.....	140
OS TRANSGÊNICOS E O PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO NO BRASIL.....	141
POVOS INDÍGENAS: ASPECTOS CONSTITUCIONAIS CONTROVERTIDOS SOBRE OS CONFLITOS EMERGENTES.....	142
PREVIDÊNCIA OU IMPREVIDÊNCIA SOCIAL? UMA ANÁLISE DA EMENDA CONSTITUCIONAL 41/2004 EM FACE DA PROTEÇÃO AO DIREITO ADQUIRIDO.....	143
PREVIDÊNCIA SOCIAL: UMA ANÁLISE CRÍTICA DAS POLÍTICAS DE PRIVATIZAÇÃO DO SISTEMA PREVIDENCIÁRIO.....	144
PUBLICIDADE ILÍCITA E A TUTELA DO CONSUMIDOR: REFLEXÕES SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS 'CELEBRIDADES'.....	145
REDUÇÃO DA MAIORIDADE PENAL.....	146
REFORMA DO PODER JUDICIÁRIO: ANÁLISE CRÍTICA DE SEUS ASPECTOS CONTROVERTIDOS.....	147

## **A4 – INFORMÁTICA**

A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS HOSPITAIS.....	148
A VISÃO DO USUÁRIO SOBRE A CREDIBILIDADE DOS SITES QUE OFERECEM SERVIÇOS NA INTERNET.....	149
AGENTES INTELIGENTES – NOSSOS AMIGOS OU INIMIGOS?.....	150
ANIMAÇÃO.....	151
ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO E-CRM EM SITES DE PLANOS DE SAÚDE.....	152
ANÁLISE DE ESTRATÉGIAS DE JOGOS SOB A ÓTICA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	153
ANÁLISE DE SOFTWARES DE AUXÍLIO À COMPOSIÇÃO.....	154
AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	155
BALANCEAMENTO DE CARGA E REDUNDÂNCIA SOBRE MÚLTIPLOS LINKS.....	156
CARACTERÍSTICAS DOS SITES DOS HOTÉIS DE NATAL/RN.....	157
DENTRO DO CONTEXTO DA TELEMEDICINA, UM ESTUDO DE VIABILIDADE PARA APLICAÇÃO DA VÍDEOCONFERÊNCIA NO HOSPITAL MONSENHOR WALFREDO GURGEL.....	158
DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE EDUCACIONAL PARA CRIANÇAS NA FASE PRÉ-ESCOLAR.....	159
DESENVOLVIMENTO DE UM WEB SERVICE APLICADO AO MONITORAMENTO REMOTO DE AMBIENTES HETEROGÊNEOS.....	160
E-PROCUREMENT E INTERNET: FERRAMENTAS PARA UMA EMPRESA COMPETITIVA.....	161
HISTÓRIAS INTERATIVAS COLABORATIVAS EM AMBIENTE LOGO.....	162
INTERNET NA INDÚSTRIA DO TURISMO: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS.....	163
JOGOS EDUCATIVOS: UMA FERRAMENTA MULTIMÍDIA PARA O AUXÍLIO DO APRENDIZADO DA LÍNGUA INGLESA.....	164
MODELO DE SITE PARA LOJAS DE MATERIAL ESPORTIVO.....	165
O COMPUTADOR COMO FERRAMENTA AUXILIAR NA INCLUSÃO DE DEFICIENTES VISUAIS.....	166
O LOGO, O TRÂNSITO E A ROBÓTICA EM UMA APLICAÇÃO MULTIDISCIPLINAR.....	167
O SUPERLOGO COMO FERRAMENTA DE ENSINO DA GEOMETRIA.....	168
PROGRAMA DE ALFABETIZAÇÃO PARA DEFICIENTES AUDITIVOS.....	169
PROGRAMA REDIGIR FICOU MAIS FÁCIL!.....	170
PROPOSTA DE UMA POLÍTICA DE SEGURANÇA PARA O USO DOS COMPUTADORES NA FARN.....	171
RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM PÁGINAS DINÂMICAS NA WEB: ANÁLISE DE CONCEITOS E TÉCNICAS.....	172
SEGURANÇA EM REDES WIRELESS.....	173

SISTEMA WEB PARA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA.....	174
TRABALHANDO IMAGENS COM JAVA 2D.....	175
UM ESTUDO DA PLATAFORMA JAVA NA TRANSMISSÃO DE VÍDEO EM TEMPO REAL.....	176
UM ESTUDO DE CASO NO SISTEMA DE TRANSMISSÃO DE DADOS VIA ONDAS DE RÁDIO DA SE- CRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA DEFESA SOCIAL.....	177
UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS INTERFACES ADAPTATIVAS COMO FERRAMENTA DE AU- XÍLIO AO USUÁRIO NOS PORTAIS UNIVERSITÁRIOS.....	178
UMA APLICAÇÃO WEB PARA UM SISTEMA HELPDESK.....	179
UMA PROPOSTA DE UM SITE EDUCATIVO COM INTERFACE ADAPTATIVA UTILIZANDO INTELIGÊN- CIAS MÚLTIPLAS.....	180
UTILIZAÇÃO DE JOGOS PARA FINS EDUCATIVOS.....	181
UTILIZAÇÃO DO EDI E TECNOLOGIAS NO BANCO BRADESCO.....	182
UTILIZANDO A TÉCNICA STEALTH SCAN PARA VARREDURA DE PORTAS.....	183

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA COMO FERRAMENTE ESTRATÉGICA NA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM ESTABELECIMENTOS DE ENSINO EM NATAL/RN

*Lavoisier Magnus Correia de Araújo*

Discente do Curso de Adm. com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Adm. com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A inadimplência é hoje um dos temas evidentes na gestão das organizações e pode ser definida como o índice de devedores, isto é, de contratos não honrados de uma empresa e/ou pessoa física. Nos dias atuais, ela é um problema que atinge a grande maioria das empresas tanto de serviços quanto de bens. O presente trabalho consolida-se numa análise da inadimplência em algumas instituições particulares de ensino localizadas na cidade do Natal/RN, e assim, identifica suas conseqüências e analisa como é a recuperação financeira destas empresas, observando as dificuldades que estas enfrentam em expandir, criar e manter novos clientes (alunos) sem comprometer seus orçamentos, em administrar capital de giro, despesas, gastos e marketing.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva exploratória com base em depoimentos de alguns diretores entrevistados na própria instituição de ensino particular, informações fundamentadas de autores como: SILVA, SANVICENTE e GITMAM bem como dados obtidos através de artigos e reportagens.

**(RESULTADOS)** Atualmente a busca pela eficiência na gestão organizacional e financeira é uma constante e o controle de um índice de inadimplência aceitável para uma instituição é imprescindível para poder honrar compromissos e planejamentos futuros, mas algumas empresas não atentam para essa tendência e assim têm as dificuldades provenientes deste problema e termina culpando a situação do momento e/ou o mercado. Após ter estabilizado a moeda o Plano Real contribui com um incremento de consumo em relação às instituições de ensino particular, isto é, houve um aumento no demanda através de preços mais acessíveis e maiores ofertas de vagas. Novas instituições surgiram sem nenhum tipo de estratégia em gestão, análise, estudo, trabalho e pesquisa prévia, o que leva a crer que o intuito principal dos empreendedores era absorver o maior número possível de alunos sem refletir sobre o fato de se ter uma crescente inadimplência escolar diante da falta de planejamento.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados e dos fatos, verificou-se que se estas instituições querem se manter no mercado teriam primeiramente que mudar a estrutura organizacional, pensar na qualidade do serviço oferecido, na satisfação do cliente e fazer planejamento antecipado. O empreendedor neste ramo de negócio precisa não só ser administrador e/ou pedagogo, mas um ter pouco de tudo como bom senso e sensibilidade aguçada, isto é, jogo de cintura. O mercado é promissor, mas não se consolida em maximização continuada e ascendente, se faz necessário ter a visão estratégica e administrar a carteira inadimplente com ações bem definidas e previamente planejadas.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A CHEGADA DA TERCEIRIZAÇÃO NAS GRANDES EMPRESAS DE NATAL/RN: ESTUDO AVALIATIVO

*Rita de Cássia Garcia Guedes da Silva*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosângela Menezes Cortês Bezerra*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Este projeto buscou pesquisar o que levam as grandes empresas de Natal-RN a optarem pelos serviços da terceirização. A menos de uma década do novo milênio o país encontra-se diante de um derradeiro desafio. Ou se lança em busca da modernidade e a idéia supõe basicamente condições dignas de vida para todos os brasileiros ou mantém-se uma postura inerte, continuando como expectador atônito do Primeiro Mundo. Com um papel fundamental nessa mudança, a empresa nacional vem se mostrando sensível à nova postura. Talvez as provas mais evidentes sejam a procura por modernas tecnologias e o uso da informática, visando sempre à qualidade maior do produto e serviço, conseqüentemente, à garantia de mercado. A terceirização originou-se nos Estados Unidos, a partir da década de 50, com o desenvolvimento acelerado da indústria. Um pouco mais tarde foi introduzido no Brasil pelas fábricas de automóveis que adquiriram as peças de um sem-número de outras empresas, guardando para si a atividade fundamental de montagem dos veículos. A empresa se tornará competitiva se definir suas estratégias, isto é, aquilo que ela decide fazer, considerando o ambiente para atingir seus objetivos, respeitando os princípios e visando cumprir sua missão dentro do seu negócio. A história nos relata que terceirizar é medida administrativa e pode dessa forma, reduzir custos e, principalmente, melhorar a qualidade do atendimento ao cliente interno e externo e expandir sua competitividade no mercado.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva. Exploratória porque busca coletar o maior número de informações pertinentes ao estudo sobre o que levam as grandes empresas a terceirizarem os seus serviços. É descritiva porque descrevem as características e os fatos das empresas, opiniões e percepções em relação ao estudo que foi realizado.

**(RESULTADOS)** Face ao exposto a terceirização caminha rapidamente para a realidade que as organizações necessitam dispor no que se refere ao conhecimento para o uso desse serviço ou produto. Com um fator desencadeante de relações que interferem no comportamento, positivo ou negativo nas empresas, como forma de obtenção de resultados e planejamento estratégicos a curto, médio e longo prazo, além de ser um diferencial competitivo do seu produto ou serviço com qualidade no mercado. Assim a terceirização passou a ter destaque e maior atenção junto às empresas.

**(CONCLUSÕES)** Diante dos dados obtidos com a pesquisa, pode-se concluir que as empresas que terceirizam os serviços, possui um alto grau de necessidade da redução de custos e mão-de-obra qualificada que beneficiam as organizações. Portanto a terceirização insere-se no contexto empresarial, como saída mais viável e moderna de fazer com que as organizações se coloquem novamente no mercado de forma competitiva.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A CRIAÇÃO DE AVESTRUZ NO RN: O CASO DA EMPRESA MARAVESTRUZ (GRUPO OSTRICH).

*Ana Karenine da Luz Medina*

*Andréa Karla Nunes*

*Carine da Silva Correia*

*Edna Maria de Souza*

*Giselda Patrícia de O. Soares*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Alúcio Alberto Dantas*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)**, Temos com objetivo conhecer as vantagens da criação e comercialização do avestruz no RN. Um ramo da agropecuária denominada estrutiocultura, que está em franco crescimento, devido ao alto índice de aproveitamento de seus subprodutos, tais como: couro, carne, pena, plumas, ovos, gorduras e etc. Mesmo sendo um negócio que necessita de um investimento considerável em seu processo inicial, a estrutiocultura apresenta um retorno bastante satisfatório para o produtor.

**(METODOLOGIA)**, Pesquisa exploratória, realizada por meio de visitas técnicas, observação direta, aplicação de questionário, registro fonográfico e pesquisa bibliográfica. Tendo como universo todas as criações de avestruz no estado do RN e tendo como amostragem a empresa Mar Avestruz (Grupo Ostrich).

**(RESULTADOS)**, A região Nordeste apresenta-se como um dos melhores locais para a criação do avestruz devido ao clima predominante semi-árido, onde o animal se adapta muito bem. A estrutura para o desenvolvimento desta atividade é bem rústica. Os custos maiores para a criação do avestruz se apresenta mais eminente nos estágios da incubação e no estágio da cria, pois nestes estágios exige-se mão de obra qualificada e técnicas de manuseio seguidas a risca para evitar perdas de filhotes por contaminação ou estresse, nesta face os animais necessitam de uma monitoramento constante. A empresa MarAvestruz que passou a se chamar Grupo Ostrich do Brasil, possui o maior e melhor plantel do estado do RN. Seu mercado potencial é a venda de animais para novos criadores, animais para formação de plantel e os seus subprodutos tem como mercado potencial o comércio exterior, pois no estado o consumo ainda está muito pequeno devido ao alto custo para a aquisição destes. As vantagens da criação do avestruz em relação a criação bovina está no alto nível de produção, em média 20 filhotes/ano em relação a 01/ano do gado e sendo a carne do avestruz mais saudável, macia e sendo mais gostosa que a do gado.

**(CONCLUSÃO)**, A criação e comercialização do avestruz no RN se apresenta como um negócio em franco crescimento e muitos benéficos a níveis econômicos e sociais levando o estado do RN ao conhecimento externo e crescimento interno, pois o nosso estado apresenta ótimas condições climáticas para a implantação deste empreendimento.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE DE SAÚDE MISTA DE FELIPE CAMARÃO.

*Patrícia Paula Fernandes da Silva*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Maria Teresa Pires Costa*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** No atual contexto de transformações no mundo dos serviços, a qualidade vem se solidificando cada vez mais, ocasionando constantes mudanças nos serviços prestados pelas empresas e organizações, não esta sendo diferente nos serviços de saúde tanto público como privado. Isto tem sido um dos fatores mais positivos no momento da escolha de um bem ou serviço de uma instituição. Diante deste contexto, o estudo esta focado na importância da avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma unidade de saúde mista do bairro de Felipe Camarão, tendo como objetivo discutir o ponto de vista do usuário quanto a sua satisfação a qualidade em geral da unidade e do ponto de vista dos seus colaboradores em relação ao serviços que prestam. A importância desse tema decorre do fato de ser um assunto que vem sendo bastante abordado e motivo de preocupação de pesquisadores e dos próprios administradores que se sentem mais preparado para assumir uma instituição quando deixam a faculdade.

**(METODOLOGIA)** O presente estudo constitui-se de uma pesquisa bibliográfica baseada em autores que tratam desta temática, tais como: MEZOMO, GOLDBARG, DEMING, DAMAZIO, LAS CASAS, MEDEIROS, ALBRECHT, GRENN bem como em dados obtidos em artigos e pesquisas em sites, na qual buscou resgatar as opiniões para o tema em foco.

**(RESULTADOS)** Verifica-se com base no estudo realizado que o perfil dos usuários dos serviços de saúde tem sofrido bastante por falta de uma prestação de serviço de qualidade ou seja voltada para o paciente produzindo então um serviço insatisfatório para os mesmos. É preciso encantar o cliente, oferecer-lhe mais do que o que ele esta esperando. Diante desta grande problemática, o governo estabeleceu um decreto que dispõe dos padrões de qualidade no atendimento para os cidadãos.

**(CONCLUSÃO)** Conclui-se, portanto, que a avaliação da qualidade dos serviços prestados e recebidos por uma instituição é de extrema importância, tanto para o usuário como para a instituição. Porém é preciso que esta tenha algumas ações tais como: treinamento, reciclagem e a colaboração da alta administração para evidenciar a importância da qualidade total, subsidiando a mediação do colaborador para uma melhor qualidade de vida, e melhor prestação de serviço, que pode se conscientizar e conduzir à uma mudança na organização como um todo, uma vez que a qualidade é algo interessante e desafiador.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A IMPORTÂNCIA DOS MÉTODOS DE ROTEIRIZAÇÃO NO SETOR LOGÍSTICO DE UMA ORGANIZAÇÃO

*Aldovar de Melo*

*Alexandre Aires*

*Auzenete Régia de A .Costa*

*Eduardo Cysneiros Fernandes*

*Fábio Barreto Cysneiros*

*Francileide de Carvalho Nobre*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*George Queiroga Estrela*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O presente trabalho tem por finalidade, avaliar o processo de roteirização de veículos, como forma de diminuir os custos operacionais da empresa (Rapidão Cometa), através de métodos como o de bolsões, varredura e Clark & Wright que comprovam sua eficiência ao atender necessidades impostas para o bom andamento logístico, tais como: decisões, objetivos e restrições. Respeitando sempre as particularidades de cada carga, assim como dos veículos utilizados para a distribuição e principalmente do trânsito na área de entrega ou coleta, mantendo-se sempre dentro do prazo, a fim de agregar valor ao seu trabalho e superar as expectativas dos seus clientes.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa de campo exploratória, que foi composta por uma observação direta, através de visitas técnicas a empresa em questão, onde foi feito um acompanhamento das rotas e dos clientes, com o objetivo principal de esclarecimento de idéias. Tendo como complemento, entrevistas ao Gerente de Filial e o encarregado pelo setor de roteirização da empresa e embasada com pesquisa bibliográfica.

**(RESULTADOS)** A melhoria é contínua, porém detalhes que às vezes passam despercebidos podem afetar diretamente nos custos de uma empresa. Para tanto, a Rapidão Cometa utilizou um método bastante eficaz na distribuição e disseminação das mercadorias, no centro da cidade, diminuindo consideravelmente os seus custos após uma parceria entre a Catedral e a empresa. Utilizando-se assim do método de varredura, o qual a empresa estaciona o seu veículo no pátio da Catedral e distribui suas entregas para toda uma área de abrangência pré-definida, proporcionando um aumento de produtividade e uma flexibilidade para os procedimentos de entrega.

**(CONCLUSÃO)** Conclui-se que a empresa ao modificar seu método de entregas através de uma parceria e rateamento de custos operacionais, ela torna-se mais competitiva no seu mercado, diminuindo o tempo e custo de entrega e possíveis problemas gerados em trânsito, aumentando assim, sua credibilidade com o cliente, pois o prazo de entrega é menor do que o prometido, na maioria dos casos. Para tanto se faz necessário um profissional capacitado nessa área o que contribui para o bom andamento do serviço.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO LICITATÓRIO

*Gilkissa Jacqueline Cândido da Silva Costa*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosângela de Menezes Cortês Bezerra*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** No início de 1996, com o desdobramento das discussões sobre a reforma administrativa, já se deflagrava a intenção do Governo em alterar substancialmente a Lei 8.666/93, que rege as licitações e os contratos do setor público. O objetivo enunciado na época pelo Ministério da Administração e Reforma (MARE), justificando a necessidade de mudança da legislação, compreendiam a flexibilidade dos mecanismos de contratação de obras e serviços, a desburocratização da seleção de fornecedores e a simplificação do procedimento licitatórios. A elaboração deste projeto de pesquisa foi para eficiência do processo licitatório dentro de órgão público municipal. A capacitação de pessoas através de treinamento, orientação técnica e dar condições à equipe para que se tenha segurança na aplicação de sua atividade profissional, e desta forma se coloque em funcionamento a comissão de licitação com eficiência e a sua eficácia dentro do órgão. Sendo sabedores do processo licitatório que busca o melhor contratante, não podemos deixar de dar ênfase a sua implantação dentro de órgãos públicos que sobrevivem com limitação de recursos e maximização de problemas. Esta situação se repete em repartições públicas dos Governos Federais, Estaduais e Municipais: Alguns deles pagam a equipes de fora do seu quadro para elaborar o processo licitatório o que vem a reduzir ainda mais a pouca verba existente. Objetiva-se, portanto, avaliar a importância do processo licitatório de uma Prefeitura da região do Agreste do Estado do Rio Grande do Norte.

**(METODOLOGIA)** Tratando-se de uma pesquisa bibliográfica os seus resultados estão sobre a forma de instrumento e mecanismo constante da Lei 8.666 de regular o processo licitatório e os contratos administrativos. Esses instrumentos e mecanismos constantes na pesquisa estão orientados, dirigidos e aplicados para a realidade de uma Prefeitura Municipal do agreste no Estados do Rio Grande do Norte.

**(DESENVOLVIMENTO)** A palavra licitação comporta vários significados. De oferecer, arrematar, fazer preço sobre a coisa, disputar ou concorrer. No contexto da legislação brasileira prevaleceu durante longo tempo à expressão concorrência, significando procedimento adotado pela administração “para selecionar, entre varias propostas apresentadas por particulares que pretendam oferecer serviço ou bens ao Estado, abrange todas as modalidades do procedimento.” Licitação é ato ou efeito de licitar, oferta de lances num leilão ou hasta publica. “Expressão licitação, mediante a Lei 4.401, de 10/09/1964, passou a significar todas as modalidades de procedimentos este conceito chegou a mais recente legislação em vigor – a Lei n. 8.666/93 – significando o procedimento administrativo pelo qual a administração publica, obediente aos princípios constitucionais que a norteiam, escolhe a proposta de fornecimento de bem, obra ou serviço mais vantajoso para o erário”. Licitação é o procedimento administrativo formal em que a Administração Pública convoca, mediante condições estabelecidas em ato próprio (edital ou convite), empresas interessadas na apresentação de propostas para o oferecimento de bens e serviço. A lei n.º 8.666 de 1993, ao regulamentar a artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabeleceu normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locação no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. De acordo com essa Lei, a celebração de contratos com terceiro na Administração Pública deve ser necessariamente precedida de licitação, ressalvadas as hipóteses de dispensa e de inexibilidade de licitação.

**(CONCLUSÃO)** Diante da importância do processo de licitação, objetiva realizar a implantação de equipes qualificadas dentro dos órgãos públicos da esfera municipal que até os dias atuais terceiriza este serviço, mesmo contando na sua equipe com pessoas disponíveis a serem treinadas e colocá-lo em prática esta atividade.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A INDÚSTRIA DO GÁS VEICULAR NO RIO GRANDE DO NORTE

*Ricardo Magno do Nascimento Silva*

*Jose Delfino Dias Júnior*

*Marcelino de Andrade Silva*

Discente do Curso de Administração. Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alúcio Alberto Dantas*

*Ana Waleska Nobre Cunha de Menezes*

Docentes do Curso de Administração. Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Um dos produtos de elevada importância para o crescimento da economia do Estado do Rio Grande do Norte, o Gás Natural Veicular no final da década passada e vem sendo continuamente ampliado, em termos de produção e consumo, alavancando assim a economia do Estado. O presente trabalho tem por finalidade mostrar as vantagens da utilização do GNV nos dias atuais, assim como, condições para a implantação deste sistema no Estado.

**(METODOLOGIA)** O trabalho foi desenvolvido mediante coleta direta, com pesquisa de campo feita em empresa do ramo, localizada em Natal, devidamente homologada pelo IMETRO e responsável pela conversão do combustível líquido para líquido – GNV; consta da pesquisa uma coleta direta realizada junto a uma empresa de vistoria veicular de Natal.

**(RESULTADOS)** A economia do Estado do Rio Grande do Norte vem crescendo por vários motivos, com destaque para a produção de combustível e gás natural, além da exportação de produtos primários e de atividades ligadas à cadeia produtiva do turismo. Dentre esses motivos, destaca-se a implantação da indústria do gás, que é um dos fatores que contribui para o aumento do PIB e da renda estadual. A pesquisa constata que no período de quatro anos, houve a conversão, em Natal, de cerca de 45% da frota de veículos movidos a gasolina, para o combustível GNV. Constata-se ainda que a relação de custo/benefício da conversão para o GNV é mais favorável para o veículo a gasolina, quando comparada a outros combustíveis, tais como o álcool e o óleo diesel. O veículo a gasolina convertido para o GNV resulta na redução de 82% do custo por quilômetro rodado, sem a dedução do investimento. O *break even-point* da conversão, calculado pelo método teórico ( $CF / P - C_{vme}$ ), ou seja, o custo fixo do investimento médio de conversão (R\$ 2.500,00), dividido pela diferença do preço unitário (por quilômetro) da gasolina (R\$ 0,21) em relação ao GNV (R\$ 0,0375), cujo resultado ( $2.500,00 / 0,21 - 0,0375$ ) indica que o ponto de equilíbrio ocorre com 14.500 quilômetros rodados. Ressalta-se, porém, a necessidade de mais incentivo público na utilização do sistema GNV, que traz uma série de benefícios, não só para o Estado, mas como também para a população. Com a implantação da indústria do gás, as empresas prestadoras de serviços passam a se desenvolver, com mais eficiência a atividade produtiva e proporcionando um maior número de empregos.

**(CONCLUSÃO)** A indústria do gás integra as práticas mais avançadas da atualidade. Ressaltamos ainda que o GNV é muito importante na busca de uma maior economia no setor industrial, que atualmente vem crescendo a passos largos, hoje, nas diversas organizações devido à importância da consideração conjunta dos fatores humanos e industriais. É satisfatório o investimento na instalação do sistema de gás natural veicular, pois além do lucrativo benefício com relação ao abastecimento e ao controle do nível de emissões veiculares na poluição ambiental, principalmente nos grandes centros, o gás traz outros benefícios, pois é fato comprovado que boa parte dos acidentes de trânsito, bem como uma parcela considerável de poluentes lançados na atmosfera, podem e devem ser minimizados, mantendo-se os veículos em bom estado de funcionamento.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A INFLUÊNCIA DO COMPORTAMENTO ÉTICO NOS RESULTADOS ESPERADOS POR UMA ORGANIZAÇÃO

*Márcio Rodrigues Ramalho*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Antônio Alves Filho*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Alguns profissionais acreditam que a ética nas empresas traz credibilidade nas relações efetuadas com parceiros e mantém uma boa imagem perante a sociedade, além de atingir o objetivo de toda a empresa, que é obter e maximizar lucro. Porém, outros profissionais argumentam que o fato da empresa ser ética não traz compensação financeira alguma. Existe também uma parcela, cuja qual considera que os resultados obtidos através da ética, variam de empresa para empresa. Entretanto, sabe-se que quando não se pratica a ética, a empresa corre o risco de se envolver em vários tipos de escândalos capazes de manchar a sua reputação e de levá-las a possíveis condenações judiciais. Diante de tal dilema pretende-se trabalhar esta problemática visando investigar em qual medida o comportamento ético pode influenciar nos resultados esperados por uma organização, ao mesmo tempo em que ressalta a importância do mesmo.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: AGUIAR, MOREIRA, SÁNCHEZ VAZQUEZ bem como em revistas e pesquisas, buscando chocar as opiniões dos autores com a realidade.

**(RESULTADOS)** Em uma matéria, publicada por David Cohen, na revista EXAME (edição 792, 14/05/2003) há um relato de um estudo feito em 1998 pelo Institute of Business Ethics, da Grã-bretanha, com 178 empresas, concluindo que 30% delas não possuíam nenhum mecanismo possibilitando denúncias de atitudes antiéticas, que outras 30% não entregavam a cópia do código de conduta a todos os funcionários e que apenas um terço divulgava seus códigos publicamente. Segundo a revista, não existem estudos assim no Brasil, por outro lado, através de tal observação, supõe-se que as empresas daqui apresentem um comportamento similar. Na mesma matéria, comenta-se sobre uma outra pesquisa com 300 empresas realizada pela Universidade Católica DePaul, de Chicago, em 1999, a qual concluiu que as empresas que tinham compromisso ético proporcionavam aos acionistas um retorno duas vezes superior ao das demais.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados, percebe-se que as empresas que sustentam compromissos éticos conseguem maximizar os seus lucros, porém, ao mesmo tempo, verifica-se que muitas empresas não levam a questão a sério. Compreende-se também que o comportamento ético não é obtido apenas pela força de vontade e determinação dos gerentes e administradores de empresas, mas sim através da implantação de um programa, envolvendo a junção de princípios, a criação de um código interno e através de uma luta clara contra a concorrência antiética.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A MORTALIDADE DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE CONFECÇÕES NA CIDADE DO NATAL – UM ESTUDO DE MERCADO NO PERÍODO DE JANEIRO DE 2000 À AGOSTO DE 2004

Myessya Karollyne Alves de Paiva

Discente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

Carlos Eduardo Marinho Diniz

Docente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Nas condições mercadológicas atuais, as micro e pequenas empresas desempenham uma importante função na geração de empregos, especialmente, seja por mudanças tecnológicas ou redução do nível da atividade econômica, sejam pela postura das grandes empresas tornarem-se desempregadoras. As micro e pequenas empresas do ramo de confecções estão entre as principais atividades empresariais ascendentes do país e essas atividades tiveram um crescimento representativo, principalmente na Região Nordeste sendo significativo o aumento na cidade do Natal e estas apresentam algumas vantagens em relação as grandes empresas, pois muitas servem como experiência para novas idéias, produtos, serviços e materiais. Entretanto, tais vantagens não significam que as micro e pequenas empresas de confecções não tenham problemas, estas encontram obstáculos ao seu crescimento e na maioria das vezes estão dentre as primeiras a serem atingidas numa crise econômica, o que corrobora com o fechamento de muitas organizações.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva baseada em pesquisa bibliográfica, documental e de campo, compreende todas as micro e pequenas empresas do ramo de confecções que cessaram suas atividades no período de Janeiro de 2000 à Agosto de 2004. Esta pesquisa exploratória foi elaborada a partir do rastreamento de uma amostra de 1038 empresas abertas entre Janeiro de 2000 à Agosto de 2004. O rastreamento foi realizado nos meses de agosto e setembro de 2004, envolvendo 62 micro e pequenas empresas do ramo de confecções encerradas neste período. Os registros dessas empresas foram cedidos pela JUCERN, envolvendo diversas alternativas de busca dos sócios-proprietários, por exemplo, visita ao endereço original registrado na JUCERN, visita a novo endereço, consulta a vizinhos, consulta ao atual inquilino do imóvel, consulta à imobiliária, contato por telefone, visita à residência dos proprietários, consulta a antigo contador ou advogado da empresa, consultas diversas (p.ex., associação comercial, moradores do bairro, sindicatos, etc.).

**(RESULTADOS)** Ao analisar-se as principais causas contribuintes para o acréscimo da mortalidade das micro e pequenas empresas do ramo de confecções no mercado natalense no período de Janeiro de 2000 à Agosto de 2004, observa-se que apesar de sua importância, as pequenas empresas enfrentam várias dificuldades, geralmente decorrentes da falta de conhecimento de seus dirigentes sobre como gerenciar o empreendimento, da falta de um planejamento prévio do negócio, falta de capital de giro, falta de crédito e do desconhecimento do mercado onde atuam. Com isso muitas empresas fecham as portas antes mesmo de completar um ano de vida.

**(CONCLUSÃO)** Em suma, pode-se inferir que a implantação de um novo empreendimento não está condicionada apenas a automotivação do empreendedor, pois este deve levar em consideração, nesse processo, as inúmeras barreiras e necessidades que exigem a concepção de um negócio. Há de convir que as mudanças nos setores da economia está influenciando o mercado natalense e as micro e pequenas empresas de confecções estão se expandindo cada vez mais e a medida que elas abrem com frequência, fecham também, mesmo elas sendo umas das atividades empresariais que apresenta uma forte presença na economia, com produtos adequados tanto ao mercado interno quanto externo. A presença de um administrador na fase inicial do projeto pode ser crucial para o desempenho das pequenas e micro empresas, e esta participação pode ser aglutinada por instituições acadêmicas e empresariais.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS NOS BANCOS: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

*Cláudia Novaes Pinheiro*

*Carla Milleanne*

*Kainara Liebes*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho, M.Se*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A tecnologia tem uma importância fundamental dentro da empresa, pois é ela que proporciona um diferencial competitivo. Há uma preocupação mundial nas organizações em relação à sua sobrevivência no mercado, que se intensificou com a globalização. Devido a isso, elas têm procurado modernizar, implantar e aprimorar suas operações, utilizando cada vez mais recursos tecnológicos. Esta mesma preocupação está presente no setor bancário. As organizações bancárias disponibilizam cada vez mais recursos tecnológicos a fim de atender um maior número de clientes de forma ágil e segura, procurando satisfazer as necessidades dos mesmos.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva e quantitativa, que buscará responder “quanto” para cada objetivo da pesquisa, daí a necessidade destes estudos serem realizados a partir da elaboração de amostras da população. Será também uma pesquisa bibliográfica.

**(RESULTADOS)** A implantação da tecnologia torna-se necessário, pois dará ao cliente facilidade em suas transações bancárias e os bancos poderão diminuir o fluxo de pessoas dentro da agência, fazendo com que os clientes utilizem mais as máquinas de auto-atendimento ou a Internet, trazendo aos bancos uma diminuição de custos com honorários, já que as máquinas trabalham em tempo integral, e possibilita a utilização do quadro funcional para outras atividades. O setor bancário tem procurado se modernizar e implantar cada vez mais recursos tecnológicos, a fim de prestar um atendimento mais rápido e eficiente aos seus clientes. Contudo, muitos bancos se preocupam pouco com o aspecto humano do serviço prestado, trazendo como consequência a insatisfação do cliente. As empresas têm que se preocupar também com o aspecto humano do serviço prestado, pois não é suficiente apenas implantar tecnologia, tem que haver uma educação e preparação dos usuários para a utilização desses recursos tecnológicos, para que assim possa haver um bom atendimento e satisfação do cliente. Diante disso surge a seguinte pergunta: O que deve ser feito em termos de tecnologia para que a clientela fique mais satisfeita? Será necessário implantar um plano de melhorias, fazendo uma pesquisa com os clientes no Banco, para verificar o que é necessário e quais as sugestões, para que o atendimento possa ser mais eficaz.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos fatos, verifica-se que não é suficiente, apenas implantar a tecnologia, tem que haver uma capacitação e treinamento dos funcionários, para que os mesmos possam orientar e auxiliar os clientes da agência na utilização das tecnologias bancárias, para que dessa forma os clientes possam utilizar as tecnologias com praticidade, satisfação e segurança.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM MARKETING: A SATISFAÇÃO E ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR

*Tereza Lucia Mendes Rocha*

Discente do Curso de Adm. com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense p o Desenvolvimento do RN

*Rosa de Lourdes Delgado Reis*

Discente do Curso de Adm. com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense p o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Toda e qualquer empresa deve prestar um adequado e excelente serviço ao cliente, independente do porte, desafio enfrentado ou setor de atividades a qual ele pertence. A empresa pode se tornar mais competitiva, fazendo do serviço ao cliente e uma arma para vencer a concorrência. A consciência de que o cliente é o foco principal de uma organização tem apresentado avanços importantes. Mas, apesar dos recentes desenvolvimentos observados, a maioria das empresas brasileiras ainda estão atrasadas nessa área. Se a qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das empresas, é preciso motivar os funcionários da empresa a prestarem sempre um atendimento diferenciado e personalizado a cada cliente. É preciso investir em qualidade de atendimento para se obter sucesso nas negociações. As empresas desejam vencer e sobreviver precisam desenvolver uma nova filosofia de trabalho. Apenas as empresas orientadas para os consumidores vencerão. Serão aquelas que podem oferecer valor superior a seus consumidores-alvos. Somente as empresas cujo objetivo for encantar o cliente é que vencerão no mercado. O enfoque desse trabalho direciona-se para o processo de serviços aos clientes, compreendendo todas as necessidades envolvidas na facilidade de acesso dos clientes às pessoas certas dentro da empresa pra receberem serviços rápidos e satisfatórios, respostas a dúvidas e soluções de problemas.

**(METODOLOGIA)** Foi utilizado o método de pesquisa exploratória para avaliar a qualidade do atendimento ao cliente. A pesquisa exploratória efetuada teve como base a relação o nível de satisfação e o atendimento no PITTSBURG. A pesquisa foi realizada no dia 20 de Setembro de 2004 às 20:00 horas.

**(RESULTADOS)** Podemos observar que o disk atendimento do PITTSBURG é considerado normal e que seus produtos tem um percentual ótimo constatado na pesquisa. Mas, também podemos constatar de uma forma geral que o nível de satisfação e a qualidade do atendimento é, em média boa, mas podemos melhorar.

**(CONCLUSÃO)** O objetivo deste estudo foi o de avaliar, de forma exploratória, sob o ponto de vista dos consumidores, a qualidade dos serviços de atendimento aos clientes do PITTSBURG que atuam no mercado. Os resultados indicam que as empresas, após o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, passaram a dar maior importância para os serviços de atendimento dos consumidores, resultando na pesquisa realizada um grau elevado de avaliação desses serviços, havendo, no entanto, espaço para que possam ainda melhorar mais.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE DO AMBULATÓRIO DO HOSPITAL DE PEDIATRIA DA UFRN – HOSPED

*Maria do Socorro Câmara Galvão*

Discente do curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Maria Teresa Pires Costa*

Docente do curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Considerando a necessidade de promover um avanço na condução dos serviços de saúde, o governo federal formulou uma política nacional para o setor com objetivos de garantir de forma progressiva e planejada a melhoria dos seus serviços. Para os hospitais universitários foi criada uma certificação obrigatória, normatizada através da portaria nº 1.000, de 15 de abril de 2004, que entre outros itens, condiciona o certificado à existência de programa de humanização e avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo usuário. O presente trabalho consiste na análise da satisfação do cliente do Hospital de Pediatria da UFRN – HOSPED, com relação à qualidade do atendimento prestado pelos diversos setores do ambulatório na instituição. A relevância do estudo consiste no diagnóstico da qualidade possibilitando a partir dos dados, ações para melhoria que possam consequentemente contribuir para a humanização do atendimento.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo exploratório, com dados coletados através de questionários aplicados à população em estudo. A amostra intencional e não probabilística consistiu nos pais e acompanhantes usuários do ambulatório do Hospital de Pediatria, que se dispuseram a responder o questionário no período de 05/04 a 27/04/2004.

**(RESULTADOS)** A sociedade caminha rapidamente com responsabilidades mais claras e objetivas, com isso as organizações buscam promover a melhoria de seus serviços por meio da gestão qualificada e da integração de ações aplicadas em seus setores. Por meio do Programa Nacional Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH verificou-se que a qualidade é um processo com vários fatores que levam ao seu significado, a melhoria constante, adaptações e inclusões de práticas diárias de conhecimentos e vivências; e acima de tudo atender e exercer as necessidades e expectativas dos clientes faz parte da qualidade gerando assim a satisfação dos seus clientes. A resultante dessas ações é a promoção da recuperação da saúde e da clientela. Diante dos dados quantitativamente analisados, verifica-se no Hospital de Pediatria da UFRN a tendência de satisfação com relação à qualidade dos serviços prestados, sendo o tempo de espera para ser atendido a exceção no estudo, apresentando tendência à insatisfação.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados, como recomendações, sugere-se ao Hospital de Pediatria da UFRN, estudar o fluxo do processo de atendimento com vistas a eliminar os gargalos, repetindo a pesquisa para novo diagnóstico. É importante considerar que a clientela atendida encontra-se num patamar de baixa renda e que o componente cultural associado a isso se reflete na avaliação que faz da qualidade dos serviços oferecidos pelo hospital. Logo, é possível dizer que a qualidade dos serviços para esta população atende as expectativas. Como qualidade é superar as expectativas do cliente, isto acontece no HOSPED. Porém, se pensarmos em melhoria contínua, ainda há muito a ser implementado.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ANÁLISE DE CREDITO: UMA INVESTIGAÇÃO NO SETOR HABITACIONAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL: AG- ALECRIM

*Cinara De Souto Barbosa*

Discente do Curso de Administração Com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A indústria bancária tem sua estrutura influenciada pela ação monetária que propicia o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, objetivando a maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos e zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras. Com a implantação do plano real, em Julho de 1994, a economia brasileira apresentou uma mudança significativa em decorrência da redução inflacionária, do aumento na concessão de crédito e, paralelamente, da maior exposição do mercado bancário ao risco de inadimplência de empresas e pessoas físicas. Após essas alterações que geraram maiores facilidades na aquisição de linhas de crédito, houve um crescimento de financiamentos imobiliários, ocasionado dessa forma grande demanda pelos serviços na rede bancária da Caixa Econômica Federal. O presente trabalho tem por finalidade identificar os fatores geradores de inadimplência junto aos mutuários da Caixa Econômica Federal- AG Alecrim, assim como descrever o perfil sócio- econômico dos mesmos, identificar e explicar alguns dos fatores que ocasionam ou contribuem para o aumento da inadimplência na carteira de habitação e diagnosticar como é desenvolvido a análise de crédito no setor habitacional da Caixa Econômica Federal.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa qualitativa bibliográfica com o caráter descritiva e exploratório, sendo utilizado para a coleta de dados a análise documental.

**(RESULTADOS)** A estabilidade financeira ainda é nos dias atuais considerada como um grande fator para maior estabilidade em termos financeiros, verifica-se que a grande maioria dos mutuários da Caixa Econômica – AG Alecrim, encontram-se endividados pelo fato de atuarem em áreas profissionais onde não oferecem um período nem um valor fixo ou certo de pagamento. Já em caso de profissões que apresentam calendário fixo, os índices de inadimplência são mais reduzidos, outro fator de fundamental importância é o relacionado ao motivo da inadimplência desses mutuários, o desemprego continua a ser o grande vilão dos trabalhadores, fazendo com que os mesmos não tenham como honrarem seus compromissos financeiros, por falta de uma atividade remunerada, sendo seguido pelo descontrole financeiro que algumas vezes é gerado pelo desemprego, porém em sua maioria é proveniente de um alto poder de compra que as pessoas passam adquirir, mas não possuem capacidade de pagamento compatível com os gastos e despesas.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos fatos analisados, pode-se identificar que a questão do planejamento financeiro nas famílias brasileiras e por conseguinte potiguares é uma deficiência latente. Dos contratos analisados a maioria são homens (59,13%), acima de 46 anos (30,43%), casados (50,43%), sendo os autônomos (11,30%) a grande maioria. E a renda média encontra-se entre 1.100,00 a 3.000,00 reais (48,70%). O descontrole financeiro (25,22%) e o desemprego (26,09%) são os principais motivos da inadimplência, uma melhor avaliação credencia e se consolida como saída eficaz para reduzir os níveis alarmantes da carteira.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ANÁLISE DE GESTÃO FINANCEIRA: UM ESTUDO DE CASO DE UMA INDÚSTRIA TEMPEROS NATALENSE

*Manoel Pascoal Guimarães*

Discente do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração e Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A empresa Temperos Gostosos (Nome Fictício), fabricante, a mais de vinte anos, de produtos para uso na culinária (tempero, vinagre, etc), comercializando-os em quase todas as regiões do Rio Grande do Norte (à exceção do oeste do estado), principalmente em Natal e circunvizinhança, vem se utilizando, tão somente, de conhecimentos empíricos com relação ao que é por ela produzido, ou seja, não são feitos controles de custos, não se conhece o ponto de equilíbrio de nenhum produto fabricado, não se tem idéia da margem de lucro proporcionada, etc. As empresas, de modo geral, estão inseridas em mercado globalizado, no qual sujeitam-se à concorrência desenfreada, desleal até, que as leva a trabalhar com margens mínimas de lucro e a buscar continuamente qualidade e preços competitivos para seus produtos, como forma de se manter nesse mercado. Assim, entende-se de suma importância o estabelecimento de um modelo ou ferramenta adequada de gestão, no caso, baseado no Modelo de Gestão Econômica (GECON) que venha a proporcionar consistência, confiabilidade e oportunidade nas informações, possibilitando à Empresa o controle dos custos, a prática do markup price e/ou preço de retorno-alvo, administrar corretamente seu portfolio de produtos, expandir seu mercado consumidor, entre outras ações/estratégias.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa descritiva, dentro de uma abordagem quantitativa, na qual serão utilizados formulários e entrevistas, além de observações “In loco”, em que procura-se abranger percentual significativo do leque de produtos fabricados.

**(RESULTADOS)** A importância de uma análise financeira global para a mensuração real dos preços de custos e sua devida lucratividade torna-se uma medida necessária e constante por parte dos empresários e principalmente na empresa estudada. Uma abordagem dos custos indiretos que normalmente não são analisados na empresa em questão. A viabilidade da criação de um modelo de gerenciamento de custos com base no GECON, é a base do estudo efetivado.

**(CONCLUSÕES)** A empresa não tem uma planilha bem definida de custos o que contribui para uma perda de lucratividade bem como uma certa dificuldade na negociação de promoções com grandes clientes por exemplo, apenas este já se consolida em um motivo necessário para a construção do modelo proposto. Contudo a elaboração de um modelo mais eficiente de gestão de custos corroborará para um conjunto de melhorias estruturantes em todos os setores da organização, pois a relação do financeiro com todos os setores é latente na empresa estudada.

### ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CRIAÇÃO DA FEIRA GASTRONÔMICA & CULTURAL

*Daniel Bruno*

*Daniela Souza Moreira*

*Jane Macedo Alves*

*Lorayne Borges de Aquino*

Discentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*Carlos Eduardo Diniz*

Docente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

**(INTRODUÇÃO)** Natal pode ser considerada uma cidade carente a respeito de realização de eventos, já que não foi dada tanta importância a este segmento. Este trabalho tem por objetivo analisar a viabilidade da criação da Feira Gastronômica & Cultural a qual tem o intuito de ampliar do cenário de Eventos de Natal e do Rio Grande do Norte e principalmente uma variação quanto à atratividade turística da cidade. Permitindo também, que as pessoas possam conhecer um pouco mais das várias culturas inseridas no contexto brasileiro.

**(METODOLOGIA)** Com vista a atender os objetivos desse estudo foi realizada uma pesquisa exploratória com potenciais parceiros para o desenvolvimento do Evento, tanto de iniciativa Pública quanto Privada, tais como: Secretarias de Turismo, Secretarias do Estado, Prefeitura, Restaurantes, Hotéis, Agências de Turismo etc. O processo de coleta de dados foi realizado nos meses de julho e agosto do ano de 2004, mediante entrevistas aos responsáveis pelos órgãos Públicos e estabelecimentos com a utilização de um instrumento do tipo questionário. O questionário para os estabelecimentos contemplou 14 questões; das quais 09 referem-se à descrição do ambiente, 02 para opinião do evento e 03 para a viabilidade de participação e criação da Feira Gastronômica & Cultural. Para os órgãos Públicos, o questionário conteve 05 questões, todas elas embasadas no desejo de participar da criação e a opinião sobre o Evento. E também foi realizada com turistas e população local uma pesquisa sobre a Feira Gastronômica & Cultural e sobre a situação dos Eventos na cidade de Natal, também foram aplicados questionários com 03 questões sobre o perfil, 03 sobre avaliação da imagem da cidade e 03 sobre opinião da Feira. A análise dos dados foi desenvolvida mediante aplicação de ferramentas de estatística descritiva e exploratória.

**(RESULTADO)** A pesquisa encontra-se em fase de tratamento de dados, desta maneira serão apresentados resultados parciais da fase realizada com os estabelecimentos onde, 40% deles se dispõem a participar e divulgar o Evento; 33% já participaram de Feiras e/ou Amostras de Gastronomia. Quanto à pesquisa com Turistas e população local obteve como resultados, 65% dos entrevistados são do sexo masculino e 26% têm entre 23 e 32 anos. A maioria questiona a falta de atividades diferenciadas do turismo “sol e mar”, e 90% acredita que a Feira Gastronômica & Cultural pode tornar a cidade mais atrativa.

**(CONCLUSÃO)** O nordeste brasileiro, de uma forma geral, possui atrativos e características que tornam os destinos muito semelhantes, com raras exceções daquelas localidades que possuem uma identidade cultural mais fortalecida. Os atrativos físicos (naturais), gastronômicos e artesanais são idênticos, e dessa forma o turista tem a sensação de um *deja-vú* constante. Natal está inserida nessa problemática, apresentando seu turismo bastante atrasado e deficiente de produtos e serviços a serem oferecidos, e a Feira a Gastronômica & Cultural pode vir a torná-la mais atrativa e diferenciada dos outros destinos. Tendo em vista o trabalho de pesquisa realizado e os resultados obtidos, podemos concluir que a viabilidade de criação da Feira Gastronômica & Cultural não está longe de ser alcançada, ou seja, é um projeto viável de ser posto em prática em médio prazo.

**ANÁLISE DO DESPERDÍCIO DE MATÉRIA-PRIMA NO SETOR DE CORTE: O CASO DA SÃO PAULO ALPARGATAS NATAL/RN**

*Danielle Pacheco Moro (in memoriam)*  
Administradora de Empresas -UFRN/DEPAD

*Matilde Medeiros de Araújo*  
*Vicente Moro*  
Docentes do Curso de Administração da Universidade Federal do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*  
*George Queiroga Estrela*  
Docentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Os modelos de produção não podem mais ser analisados como no passado. As velhas e confortáveis leis da administração taylorista não mais se sustentam e as novas práticas gerenciais de inspiração japonesa são introduzidas. Dentre estas, destaca-se o Sistema Toyota de Produção (TPS). O presente trabalho identificou os fatores que contribuem para o desperdício de matéria-prima, no processo produtivo de indústria calçadista e propõe ações corretivas a serem implantadas para eliminar as perdas de matéria-prima no setor de corte da empresa São Paulo Alpargatas.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa, estudo exploratório descritivo, onde os dados foram levantados através da observação participante. Na medida em que os problemas eram identificados, com base na literatura, apresenta-se alternativas para reduzir as perdas e implementar medidas corretivas.

**(RESULTADOS)** Foram identificados vários problemas no setor de corte. A começar pela elaboração dos planos de corte de consumo feitos pelos analistas de produto. Os analistas ao invés de elaborarem o plano de corte de consumo para uma produção em pequenos lotes, estavam fazendo para uma produção que corta em grandes lotes. O Sistema de informação, ferramenta institucional na busca da eficácia de produção, falhava no momento em que os analistas de produto não passavam as informações corretas e atualizadas e no momento certo. O departamento de compra desconsideravam produtos semelhantes aos solicitados e principalmente que possuíam a mesma qualidade, porém com preços diferenciados. Os modelistas não estavam informando devidamente quando ocorria alguma mudança nas imagens dos componentes dos artigos, devendo passar a informar as estas mudanças.

**(CONCLUSÕES)** Como medida corretiva, deve haver uma padronização na escolha das cores dos artigos a serem lançados, bem como, do tipo de material a ser usado na “construção” do calçado. Quanto à maneira como os materiais são enfiados e como os operadores efetuam o corte, os funcionários responsáveis por tais atividades devem seguir o que foi especificado para eles, e não fazer da forma que eles consideram mais apropriada. A questão da qualidade dos materiais adquiridos, devem ser levados em consideração à tonalidade, a espessura, a largura, o comprimento e o sentido de estiramento dos materiais, principalmente nos tecidos, laminados e forrações que são enviados pelos fornecedores. A implantação e utilização do Sistema Toyota de Produção na estrutura produtiva e de mercado no setor de corte, da Alpargatas, contribuiu significativamente e eliminou perdas e, por conseguinte reduziu os custos dos produtos maximizando os resultados e aplicando a administração da produção na realidade do mercado. Este trabalho relata resumidamente o monografia de graduação de Daniele Pacheco Moro, que muito nos honrou e ensinou como aluna e colaboradora, nos altos de sua sabedoria, existirá sempre uma postura pró-ativa que se consolidou em sua forma de ver e viver.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ANÁLISE FINANCEIRA DO CULTIVO DE TILÁPIA EM TANQUE-REDE – UMA CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO REGIONAL E ECONÔMICO DO RN.

*Antonino de Freitas Bezerra*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** É uma vertente mundial a procura de produtos de origem animal ou vegetal, de baixo custo e valor nutricional. Com aumento populacional demandou mais pescado, tornando a pesca por demais insuficiente para supri-la. Daí, a importância da piscicultura considerando que se não houver uma inversão da atual estrutura de produção oriunda da aquicultura, o mundo poderá chegar a um impasse social com pessoas subalimentadas. A aquicultura na modalidade da piscicultura tem por finalidade a produção comercial de peixes. A tilápia é a principal espécie de peixe cultivada no Nordeste, apresentando bom desempenho em seus indicadores zootécnicos e a carne e subprodutos de boa aceitação no mercado. Os tanques-rede são utilizados em lagos, rios de pequeno fluxo e reservatórios em geral. A piscicultura tem sido vista como a mais rápida e eficiente atividade capaz de suprir a demanda de pescado no RN, gerando emprego e renda para a população rural da Região Nordeste, contudo a procura de encontrar o lucro em uma empresa de atividade ligada ao meio ambiente deve está conectada com o desenvolvimento sustentado do ecossistema e que ela busque sua plena conservação, para assim atingir a perpetuação do empreendimento. Os produtores do setor aquícola de pequeno e médio porte da região Nordeste, não tem a mera noção de administração financeira em sua atividade, isso mostra um risco para o empresário e para toda cadeia produtiva.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: ASSAF NETO, ALEXANDRE bem como em dados obtidos em artigos, reportagens, pesquisas e observações diretas no campo, onde se pretende despertar para a importância do controle financeiro em pequenas e médias empresas do setor da aquicultura no que tange a piscicultura em tanque-rede.

**(RESULTADOS)** É necessário um acompanhamento dos indicadores econômico-financeiros para demonstrar a viabilidade deste sistema de produção utilizando alguns dos indicadores financeiros; como o pay-back, TIR, VPL, ROE, PE, índices de despesas, margem bruta e líquida, gráficos, investimento total, fonte de recursos, receitas operacionais, demonstrativo de resultados e fluxo de caixa.

**(CONCLUSÃO)** Mostrar a importância da gestão financeira no cultivo de tilápia em tanque-rede, com relação à viabilidade econômica desta atividade que está em pleno crescimento no cenário nacional e mundial e sua importância da gestão do empreendimento de forma sólida e coerente para o empresário do setor aquícola, para que assim seja proporcionada a geração de emprego e renda através desta atividade que logo proporcionará uma parcela do desenvolvimento regional para o estado do Rio Grande do Norte, que tanto se faz necessário encontrar.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ARTESANATO: UMA PROPOSTA DE RESGATE CULTURAL E DE GERAÇÃO DE RENDA

*Gerlane Andrade da Silva  
Lídia Dayane Gomes Bezerra  
Rafaela Augusta Lima da Silva*

Discentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*Alúcio Alberto Dantas  
Anna Waleska Nobre Cunha de Menezes*

Docentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O artesanato sempre tem ocupado espaço como uma expressão cultural de comunidades, considerando as características e peculiaridades da sociedade. No presente estudos, é pesquisada algumas propostas que a produção de artesanato incorporada às comunidades, com destaque para o resgate cultural, a organização de grupos de base e, principalmente, como alternativa de ocupação e de geração de renda para a população excluída e em condições de risco social.

**(METODOLOGIA)** O estudo foi realizado na comunidade de Novo Horizonte, mediante a coleta de dados amostrais com mulheres artesãs e produtoras do artesanato de reciclagem.

**(RESULTADOS)** A pesquisa constatou que o artesanato é uma importante fonte de renda para a população carente. Os produtos artesanais apresentam uma expressiva demanda de mercado; é uma atividade que distribui toda a renda gerada, absorvedora de mão-de-obra e de inclusão social. A produção artesanal é eminentemente intensiva de mão-de-obra e ocupa pessoas das diversas faixas etárias e de uma mesma família. A pesquisa constatou ainda que o mercado artesanal vem apresentando expressivo crescimento, tanto para a demanda interna quanto externa, a nível nacional e internacional, com favorável viabilidade de exportação.

**(CONCLUSÃO)** A principal conclusão do estudo refere-se à inclusão social resultante da produção e comercialização do artesanato. Comprova-se que, mediante o resgate cultural das comunidades, pode-se promover atividades produtivas, que têm demandas de mercado e são promotoras da ocupação da força de trabalho de desempregada, gera renda para as famílias e promove o bem-estar social das comunidades.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### AS POTENCIALIDADES DOS DERIVADOS DA SOJA COMO UMA ALTERNATIVA DE RENTABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM SUPERMERCADOS EM NATAL/RN

*Yamna Rafaela Jerônimo Silva*  
*Myessya Karollyne Alves de Paiva*

Discentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O setor do agronegócio desempenha um importante papel, tanto do ponto de vista de fornecimento de alimentos como para a economia do país, somente em 2003 o PIB do agronegócio cresceu 5,3%, segundo a CNA/Cepea - USP. Os consumidores estão cada vez mais conscientes do potencial benefício da proteína de soja para a saúde. O presente trabalho tem por finalidade analisar a potencialidade dos derivados da soja nos supermercados do RN, como uma nova forma de diversificação de investimento, e apresentar como está a demanda por alimentos mais saudáveis no estado do RN.

**(METODOLOGIA)** Refere-se a uma pesquisa exploratória descritiva através de revisão bibliográfica fundamentada em autores como: MANKIW e FLEURY bem como dados obtidos em artigos, reportagens e pesquisas.

**(RESULTADOS)** A soja é um ingrediente que melhora a qualidade de vida. A maioria das pessoas, hoje, pensa na saúde quando escolhe os alimentos, tendência que ocasionou um crescimento significativo nas vendas de alimentos que contêm soja no mundo inteiro. Pode-se extrair vários produtos da soja, como por exemplo: lecitina de soja, leite de soja, óleo, proteína texturizada de soja, molho shoyo, entre outros, demonstrando com isso que o mercado da soja está em constante crescimento e que as expectativas são favoráveis ao aumento desta, onde algumas companhias estão expandindo em seus mercados globais. Aspectos como saúde do coração e dos ossos, prevenção contra o câncer, controle do peso, nutrição para atletas, são dentre outros, alguns dos benefícios do consumo da soja. O baixo custo em relação aos produtos farmacêuticos, a menor incidência de efeitos colaterais, a eficiência na prevenção e no tratamento de doenças, a falta de acesso da população mais carente aos serviços de saúde, além da falsa idéia de que os remédios naturais não produzem efeitos colaterais, são também fatores que contribuem para que os produtos de origem natural tenham um espaço cada vez maior no mercado. Foi identificado através da pesquisa os principais produtos demandados derivados da soja comercializados nos supermercados em Natal e os motivos que os clientes teriam em consumi-los.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados coletados, verificou-se que a maioria de seu consumo é feita por mulheres, a soja ficou entre 2% a 4% de preferência entre os outros produtos analisados. O mercado de soja está em expansão em Natal, sendo procurados principalmente em supermercados. Todos os derivados de soja são bastante consumidos. O público de produtos naturais em Natal reserva 5% de seu salário mensal para o consumo dos produtos, grande parte dos consumidores estão conscientes em relação aos benefícios da soja e seus derivados. Entre as leguminosas (grão em vagem), a soja se destaca por seu alto valor nutricional, contendo proteínas, algumas vitaminas e minerais em quantidades superiores a outros grãos. A quantidade de proteína presente no grão de soja (cerca de 30 a 40%) é bastante superior às demais leguminosas (como feijão, ervilhas, etc), que contêm cerca de 15% de proteínas e também maior do que a da carne (cerca de 20%). A soja está presente em cerca de 60% dos alimentos vendidos nos supermercados. Essas informações nos mostram claramente os benefícios da soja e como está seu mercado, e que é uma nova forma de investimento e lucratividade para os empresários varejistas.

**ATOL DAS ROCAS: UM PATRIMÔNIO NATURAL**

*Cynthia Raffaele*  
*Cyntia Luana*  
*Karla Daliane*  
*Michele Cahu*

Discentes de Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Aluísio Alberto Dantas*  
*Anna Waleska M. C. de Menezes*

Docentes de Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A pesquisa procurou estudar o Atol das Rocas como um patrimônio natural no ecossistema brasileiro, considerando a riqueza de espécies que são ainda preservadas, frente à elevada ocorrência da pesca clandestina. A palavra 'atol' significa recifes de corais mais ou menos circulares e que, ao longo do tempo, são transformados em ilhas. A denominação de Atol decorre da forma do recife em anel; e Rocas, por causa das pedras, cuja terminologia vem da palavra Rocas, em espanhol. Considerando a sua história, pretende-se demonstrar a enorme diversidade de espécies ali existentes e o risco de extinção de algumas dessas espécies.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa foi realizada por meio de visitas ao Ibama, bibliotecas públicas e demais instituições e fontes de pesquisas que atuam com programas de preservação ambiental. Foram realizadas entrevistas com pessoas que conhecem e pesquisaram o Atol das Rocas, cujas informações permitiram a coleta direta sobre a realidade das espécies e a pesca de espécies raras.

**(RESULTADOS)** Consta da pesquisa que o Atol das Rocas tem elevada importância ecológica, considerando a alta produtividade biológica e por ser uma importante zona de abrigo, alimentação e reprodução de diversas espécies. A pesquisa descreve que o local foi transformado na primeira reserva biológica marinha do Brasil, e isso foi muito importante, pois legalizou e regulamentou o crime ambiental federal pelo uso indevido da localidade. A ReBio do Atol das Rocas destaca-se como a segunda maior área de desova da tartaruga verde *chelonia mydas* no Brasil, além de ser uma área de abrigo e alimentação da tartaruga de pente *eretmochelys imbricata*. Ressalta-se, ainda, que o primeiro programa de marcação de tartarugas marinhas do país – o projeto TAMAR, foi desenvolvido no Atol das Rocas no ano de 1981. Por fim, o atol é hoje um dos mais importantes e expressivos laboratórios naturais de base de pesquisas científicas do Brasil.

**(CONCLUSÕES)** O Atol das Rocas é uma área de fundamental importância para o ecossistema brasileiro, por ser uma área de proteção dos recursos marinhos da bela e rica região do nordeste brasileiro. A transformação do Atol em reserva biológica brasileira viabilizou o processo de preservação das diversas espécies que habitam a região e que, com o apoio das pesquisas científicas, permitem fortalecer o ecossistema do oceano atlântico.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### AUTO-SUSTENTABILIDADE: OS BENEFÍCIOS QUE O SISTEMA DE PARCERIA AVÍCOLA TRAZ AS FAMILIAS E AO DESENVOLVIMENTO DO MUNICIPIO DE SANTA CRUZ, REGIOA DO TRAIRI

*Alexsandra da Costa*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Karina de Oliveira Costa*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A mudança sempre fez parte da historia da humanidade, mas não com o volume e a rapidez com que ocorrem atualmente. A intensidade das mudanças mundiais está cada vez maior e são vários pontos que ocorrem para isso: as modificação econômicas, tecnológicas, políticas, legais, ecológicas, sociais, demográficas e culturais que atuam em conjunto e produzem diversos efeitos ocasionados inesperados e hipotéticas conseqüências para as organizações. Dentro desse contexto, as empresas buscam soluções alternativas que diante de um cenário de incertezas possam gerar bons resultados. Observa-se que a diante dessa situação surgem novos caminhos, que envolve não só o meio empresarial com também e principalmente a comunidade, e o governo. Um caso que pode-se citar como exemplo é o sistema de parceria avícola, que vem a ser fonte geradora de renda, perspectivas melhores quanto ao futuro, condições adequadas de trabalho, e acima de tudo qualidade de vida para os pequenos produtores rurais, das regiões menos favorecidas. Portanto, especialmente nesse caso, o sistema de parceria avícola passa a ser um diferencial, possibilitando a realização de diversas ações em conjunto, importantes para o processo como um todo, onde pode-se destacar a aquisição de matérias-primas e insumos nas condições desejadas. Uma vez que a própria empresa responsável pelo projeto fornece os pintos de um dia, ração, medicamentos, assistência técnica e veterinária para que seja dado inicio ao projeto. Dessa forma torna-se mais fácil manter o controle do padrão de qualidade dos frangos que serão abatidos e posteriormente comercializados, garantindo ao integrado que toda sua produção, conforme estabelecido em contrato será absorvido, ou seja, comprado pela empresa idealizadora do projeto.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratoria-descritiva. Exploratoria porque busca coletar o maior numero de informações pertinentes ao estudo sobre os benefícios ocorrido com a implantação do sistema de parceira avícola para as famílias de Santa Cruz região do trairí. E descritiva porque descreve as características e os fatos em relação ao estudo realizado.

**(RESULTADOS)** Portanto, através do empreendedorismo local é possível desenvolver sistemas de parcerias com a comunidade, com o apoio dos órgãos públicos e privados independente do ramo de atividade, em regiões com poucos recursos financeiros, promovendo crescimento sócio-econômico da mesma, e obtendo o lucro estimado em função do investimento no projeto. Torna-se um grande desafio estimular os empresários/empreendedores a buscar fontes alternativas, em regiões com poucos recursos financeiros, porém com um enorme quantidade de mão-de-obra disponível e recursos naturais favoráveis para o desenvolvimento de projetos, voltados para o crescimento dessas regiões, gerando fonte de renda para as famílias envolvidas e conseqüentemente qualidade de vida para as mesmas.

**(CONCLUSOES)** Diante dos dados obtidos com a pesquisa, pode-se concluir que, as empresas buscam soluções alternativas que diante de um cenário de incertezas possam gerar bons resultados, e perspectivas um crescimento social, econômico e cultural.

**AVALIAÇÃO DA CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA DO CONSUMIDOR! UM ESTUDO COMPARATIVO  
COM OS ALUNOS DE NÍVEL MÉDIO E SUPERIOR**

*Jane Macedo Alves*

*Lorayne Kelly Borges de Aquino*

Discentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o  
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*Ana Maria da Silva Souza*

Docentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o  
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

**(INTRODUÇÃO)** As questões ecológicas e ambientais vêm despertando crescente interesse para as empresas, políticos, indivíduos e sociedade de forma geral. De acordo com AVERATO a atividade econômica mundial, baseada na produção de massa e no consumismo (mercado globalizado) acaba definindo e impondo estilos e comportamentos que interferem diretamente na qualidade de vida da população. Esta situação se expressa através das tendências e preferenciais de consumo. No caso dos grandes centros urbanos a questão Qualidade de Vida (determinada por fatores sócio-ambientais) é considerada de uma demanda urgente. Durante a realidade desde cenário emerge uma área de estudo de Marketing denominado “Marketing Verde”, voltado para a identificação de necessidades e comportamento de um segmento específico que valoriza produtos ecologicamente corretos, ou seja, que preservam as fontes de recursos naturais. A Ambiente Brasil (2004) ressalta que o marketing verde é uma verdadeira e ampla adoção de políticas ambientais que vão desde a coleta de matéria prima até sua disposição; é a compreensão gerencial ampla, que abrange e envolve todas as áreas e setores de uma organização. Diante dessa realidade em este trabalho tem como objetivo avaliar o nível de consciência ecológica do consumidor em dois ambientes: uma escola pública e uma faculdade particular.

**(METODOLOGIA)** Com vistas a atender os objetivos desse estudo foi desenvolvida uma pesquisa exploratória com uma amostra não probabilística do tipo intencional com 100 alunos de nível médio de uma escola estadual na zona sul e com 100 alunos de uma faculdade particular, ambas na cidade de Natal/RN. O processo de coleta de dados foi realizado no mês de setembro de 2004, mediante entrevistas pessoais com a utilização de um instrumento do tipo questionário embasado na escala proposta por STRAUGHN e ROBERTS apud LAESE VARGAS NETU (2003). O questionário contemplou 30 questões; das quais 26 referentes ao nível de consciência ecológica e 04 referentes ao perfil dos entrevistados. A análise dos dados foi desenvolvida mediante aplicação de ferramentas de estatística descritiva e exploratória.

**(RESULTADOS)** A pesquisa encontra-se em fase de tratamento de dados, desta maneira serão apresentados resultados parciais da fase realizada com alunos do ensino médio de uma escola estadual, 55% dos entrevistados afirmou comprar lâmpadas mais caras, mas que economizam energia elétrica, apenas 26% compra produtos feitos de papel reciclado, 42% respondeu que procura comprar eletro-doméstico que economiza energia.

**(CONCLUSÃO)** Os resultados deste estudo contribuem para conhecimento do comportamento do consumidor face as questões ambientais. Entretanto apresentar algumas limitações pelo fato de ter sido realizada apenas com dois segmentos da população. Desta maneira recomenda-se para futuros estudos a reaplicação desta pesquisa com outros segmentos da população da cidade do Natal, RN.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO BAR E RESTAURANTE PIAZZALE ITÁLIA

*Thiago Jefferson Medeiros Gomes*

Discente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Maria da Silva Souza*

Docente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Nos últimos anos os consumidores estão se tornando cada vez mais exigentes com os produtos ou serviços. Com base nessas exigências, as empresas estão sempre buscando a satisfação do cliente e também procurando que ele retorne a sua empresa. Para KOTLER (1998) “satisfação é o nível de sentimento de uma pessoa resultante da comparação do desempenho (ou resultado) de um produto em relação a suas expectativas”, ou seja, se um cliente imaginar algo de uma empresa e chegando ao ato da compra ver que não é o que pensou, sai frustrado e insatisfeito, com isso o cliente insatisfeito é um cliente que tende a não ser leal com a empresa. Para atingir um bom grau de satisfação as empresas estão investindo no treinamento dos seus funcionários e na melhoria contínua dos seus produtos e serviços. Portanto, quando falamos de satisfação de cliente o objetivo principal é avaliar dois componentes: a qualidade do serviço propriamente dita e a forma como o cliente perceba. Diante da relevância do tema proposto, essa pesquisa tem como objetivo medir o grau de satisfação dos clientes do bar e restaurante PIAZZALE ITALIA.

**(METODOLOGIA)** O trabalho foi desenvolvido mediante a realização de um levantamento descritivo. O universo de estudo foi composto por todos os clientes do bar restaurante Piazzale Itália, o processo de amostragem foi do tipo não probabilístico por julgamento devido ao fato da empresa não possuir um banco de dados dos clientes. A coleta dos dados foi realizada com 108 clientes, através de entrevista pessoais nas dependências da empresa, mediante a aplicação de um instrumento fundamentado no modelo do Índice Americano de Satisfação do Cliente (American Customers Satisfaction Index, ACSI), desenvolvido em 1996 pela NERA (National Economic Research Associates). O questionário foi composto por 23 questões fechadas estruturadas em quatro blocos: o primeiro referente às expectativas do cliente em relação aos serviços prestados pela empresa objeto de estudo, o segundo relativo ao período de utilização dos serviços, o terceiro relacionado à satisfação dos clientes e o último composto de questões determinantes do perfil do entrevistado. A análise dos dados foi desenvolvida com a utilização de ferramentas estatística descritiva e exploratória.

**(RESULTADOS)** Em relação ao perfil os entrevistados são na maioria do sexo feminino (52,78%), com faixa etária compreendida entre 26 a 30 anos (25,93%) seguida de 20 a 25 anos (17,59%) e 31 a 35 anos (17,59%), 33,33% é casado com renda familiar entre R\$ 3001,00 e R\$ 5000,00 (29,63%) e R\$ 5001,00 e R\$ 10000,00. Os clientes revelaram comer fora semanalmente (42,59%), que assistem a tv globo (55,56%) e o sbt (25,00%), a rádio FM mais escutada é a 104,7 (41,67%) seguida da 88,9 (16,67%) e 96,7 (16,67%), com relação aos meios de comunicação escritos os mais citados foram a tribuna do norte (40,74%), o jornal de hoje (31,48%), a revista veja (34,26%) e a revista isto é (25,00%). Quando foram indagados em relação as suas expectativas gerais com estabelecimento os entrevistados responderam ter altas expectativas (50,93%) e em relação as expectativas com serviço e qualidade dos produtos 46,30% e 25,93% afirmou ser altas e muito altas. Em relação a satisfação 59,26% afirmou estar satisfeito com os serviços e 57,41% avaliou a qualidade do estabelecimento como ótima. 70,37%, afirmou que certamente voltará a utilizar os serviços do estabelecimento.

**(CONCLUSÃO)** Diante do exposto anteriormente conclui-se que o estudo serviu como fonte de informação para o administrador do estabelecimento já que o mesmo não conhecia os seus clientes e qual o seu grau de satisfação. Observou-se no decorrer da pesquisa que o instrumento fundamentado no modelo do ACSI é de fácil compreensão, mas que estudos posteriores devem avaliar a validade do mesmo escala, ou seja, se realmente o instrumento se adequa a realidade brasileira. Recomenda-se para pesquisas futuras o estudo da satisfação com seus antecedentes (expectativas e qualidade) e com seus conseqüentes (lealdade e reclamações).

### AVALIAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS ADOTADAS PELA ÁGUA MINERAL CRISTALINA

*Eduardo Cysneiros Fernandes*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Karina de Oliveira Costa*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Ser competitiva, estar à altura de grandes empresas, ter tecnologia e profissionais qualificados pode ser uma grande receita para uma empresa dar certo, mas não significa que não se precise estudar o mercado de atuação e planejar-se para minimizar os riscos e incertezas de uma possível crise no setor, mantendo-se no mercado. A estratégia de uma empresa para atuar no mercado depende de um planejamento bem feito seguido de profissionais qualificados para atuarem na posição tática / estratégica da organização. O que se observa nesse sentido é que muitas empresas não se planejam estrategicamente, e isso é uma das causas que contribuem para o seu fechamento nos primeiros anos de vida. O planejamento oferece direção, reduzindo o impacto das mudanças, minimizando o desperdício e fixando padrões para facilitar o controle, estabelecendo assim, o esforço coordenado. A sua importância, entre outras, é diminuir os riscos e incertezas inerentes ao futuro, concentrando a atenção nos objetivos, facilitando o controle e decidindo antecipadamente o que fazer. O objetivo do trabalho é analisar até que ponto existe um planejamento das estratégias organizacionais da empresa Água Mineral Cristalina e avaliar as lacunas existentes. A importância desse estudo para a Organização é que esta será beneficiada, após diagnóstico, com importantes informações sobre ferramentas de gestão, aplicadas ao RH, o que contribuirá para uma melhoria significativa no clima, cultura e gerenciamento de informações e pessoas, obtendo um maior controle sobre o fluxo das mesmas.

**(METODOLOGIA)** O tipo de pesquisa aplicado nesse trabalho é exploratório-descritiva e bibliográfica, podendo ser classificada como um estudo de caso.

**(RESULTADOS)** Observou-se a partir dos dados, que são essenciais às definições sobre visão, planejamento e gerenciamento de informação da empresa para poder analisar todo o processo estratégico, bem como para obter com mais precisão um diagnóstico mais realista sobre o contexto no qual a empresa está inserida. Também para alcançar os objetivos, foram analisados os temas Organizações, Estrutura Organizacional, Cultura Organizacional, Reestruturação, Sistema de Informação Gerencial, Administração Estratégica e Competitividade.

**(CONCLUSÃO)** Pode-se concluir então, que o planejamento é uma ferramenta eficaz, capaz de intervir na realidade e, que, se bem utilizada transforma-se em uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento das organizações, colocando a empresa frente a caminhos poucos trilhados no mundo da Administração.

### CONSIDERAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

*Caroline Tomaz de Lima*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Está se vivendo uma época de transformações e também desafios. Aspectos como a evolução da Tecnologia de Informação, a crescente utilização da internet nos mais variados segmentos da sociedade, são vistos como marco das transformações em curso. Porém, as organizações públicas apresentam uma maior dificuldade em adotar novas práticas de trabalho. Nos setores públicos ainda se nota um razoável índice de desinteresse em aprender a trabalhar utilizando a TI (Tecnologia de Informação), muitos funcionários não valorizam os benefícios trazidos pela mesma, atrasando ainda mais o serviço e sobrecarregando seus colegas, tendo em vista que o serviço público por si só já é lento. Nas organizações do setor público ainda não existe uma maior clareza de como essas novas TI's poderiam estar sendo inseridas efetivamente dentro deste contexto organizacional específico. Esta pesquisa se propõe a contribuir para a reflexão de como a tecnologia da informação pode ser utilizada para ajudar no processo de inovação organizacional no setor público, considerando as especificidades de seu contexto e objetivos.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho tem como base um estudo teórico sobre as considerações do uso de tecnologias de informação no setor público. Para isso, fez uso de uma abordagem descritiva-exploratória, tendo como fonte de dados a pesquisa bibliográfica, que foi realizada através de livros e artigos relacionados à área de TI e setor público.

**(RESULTADOS)** As novas TI's podem contribuir para a modernização das organizações do setor público sob três principais aspectos: produzindo maior eficiência, promovendo a capacidade de reestruturação organizacional e dando maior potencialidade de informações para os cidadãos. Assim, a TI pode ser utilizada para privilegiar o enfoque de melhoria de atendimento ao cidadão, baseando-se na necessidade das organizações públicas de adotar e desenvolverem plataformas de tecnologia aberta, bem como de estarem em sintonia com os princípios de abertura das informações. Contudo, o setor público mantém um enfoque burocrático que usualmente atende aos processos de automatização, de maneira que o uso de novas TI's e o desenvolvimento de sistemas de informação governamentais não possa mais estar alijados de um compromisso maior com o cidadão. Essa preocupação com a TI e a gestão dos recursos de informação dentro das organizações do setor público não é nem um pouco injustificável. Além de propiciar uma maior capacidade para a abertura de informações, dentro dos princípios de transparência e prestação de serviços ao cidadão, também poderia criar meios facilitadores para os processos de solução integrada e de apoio aos mecanismos de cooperação social, dentro de uma ótica de comunicabilidade, que favoreceria à participação em todos os sentidos. Porém, a tecnologia em si não faz milagres; ela tem um caráter neutro, estando o seu uso dependente dos valores adotados pelos atores sociais.

**(CONCLUSÃO)** Portanto, os aspectos inovadores trazidos pela tecnologia só adquirem sua real potencialidade através de uma clareza e negociação face ao processo de mudança que se entende concretizar nas organizações. Neste sentido, parece ser fundamental uma melhor compreensão das relações existentes entre a adoção de novas TI e do processo de inovação organizacional no setor público.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### CRIANÇA CIDADÃ: A IMPORTÂNCIA DOS PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NUM PRONTO-SOCORRO INFANTIL

*Adna Gardênia Hortêncio Cavalcante*

Discente do Curso de Administração com hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Maria Teresa Pires Costa*

Docente do Curso de Administração com hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A qualidade que antes era vista como um diferencial competitivo passou a ser uma questão de sobrevivência até mesmo para as entidades da administração pública federal, estadual e municipal. Portanto qualidade em serviços segundo Karl Albrecht, é a capacidade que uma experiência ou qualquer fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer um benefício a alguém. Em outras palavras, serviços com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação. O presente estudo tem como finalidade analisar a qualidade do atendimento prestado pelo pronto-socorro infantil Dra. Sandra Celeste, pertencente ao município do Natal-RN, oferecendo serviços em urgência pediátrica, com suporte radiológico, laboratorial e eletrocardiograma e no atendimento de crianças de 0 a 14 anos. O estudo proporcionará à unidade melhoria contínua da qualidade nos serviços oferecidos tendo como base o decreto 3.507 de 13 de junho de 2000 que estabelece padrões a serem seguidos para melhor atender ao usuário objetivando garantir os princípios básicos de saúde como: eficácia, eficiência, efetividade, otimização, legitimidade, aceitabilidade e equidade.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo bibliográfico cujo objetivo é discutir a importância da qualidade no atendimento para um pronto-socorro infantil tendo como referência o decreto 3.507 de 13 de junho de 2000 e os principais autores da temática.

**(RESULTADO)** Sendo o objetivo de estudo a qualidade no atendimento, pôde-se investigar os autores que abordam o assunto como evolução da qualidade no mundo, qualidade no Brasil, qualidade em serviços, evolução da saúde brasileira, qualidade em saúde pública, programas de qualidade do SUS, a humanização como política transversal no SUS, usuário, cliente e paciente e o decreto de 3.507 de junho de 2000.

**(CONCLUSÃO)** Por meio do estudo bibliográfico obter-se uma visão de que a qualidade no atendimento de serviços a saúde passando por uma humanização desses serviços hospitalares. Enfatizar a importância do decreto enquanto ação governamental que obrigue aos setores públicos de saúde a garantir parâmetros da qualidade até então facultativos para essas entidades.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### DEFICIÊNCIA E TRABALHO – UM ESTUDO DA INCLUSÃO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

*Nara Leylane Alves Messias*

Discentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*Antônio Alves Filho*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

(INTRODUÇÃO) Em uma visão geral o objetivo deste trabalho é identificar as dificuldades encontradas pelos portadores de deficiência para se inserir no mercado de trabalho. Historicamente as pessoas portadoras de deficiência têm sido tratadas de maneira inadequada por parte da sociedade. Nos países desenvolvidos já foram tomadas medidas apropriadas para que os deficientes possam viver sua vida de maneira digna. Estas medidas variam desde a adequação das instalações físicas até a confecção de uma legislação que permita a inclusão deles no mercado de trabalho. Já no Brasil, os deficientes são vítimas de preconceitos em muitas e variadas formas. O mais perceptível, sem dúvida, é a inadequação das instalações das cidades para as suas necessidades. Inadequações como, por exemplo, a falta de portas automáticas em prédios, a ausência de elevadores em estações de trem, metrô e outros prédios com mais de um andar e a dificuldade que os usuários de cadeiras de rodas encontram para se locomover. Porém há um outro preconceito que é tão prejudicial quanto falta de infra-estrutura: a discriminação dos deficientes nos processos de recrutamento e seleção das empresas. Somente recentemente foram formuladas leis que obrigam os empregadores públicos e privados a contratarem um percentual de funcionários com algum tipo de deficiência. Atualmente o mercado de trabalho brasileiro não está absorvendo toda a mão de obra disponível. Na última pesquisa divulgada pelo IBGE em 22/06/2004 o índice de desemprego alcançava 12,2%. Essa situação é ainda mais assustadora quando olhada pelo ângulo dos deficientes. Existem hoje cerca de nove milhões de deficientes com idade de trabalho. Destes, apenas um milhão exercem algum tipo de atividade remunerada e somente duzentos e vinte mil têm sua carteira de trabalho assinada. Ou seja, em termos legais o índice de desemprego dos portadores de necessidades especiais é de 97,8%, considerando apenas os empregados com carteira assinada. Enfim, fica posto que existe um grande esforço de entidades e empresas defensoras da inclusão de deficientes no mercado de trabalho, para que a cada dia, todos entendam que isso é acima de tudo uma inclusão social. Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo medir o grau de dificuldade dos portadores de deficiências para se inserir no mercado de trabalho, particularmente através da análise da inclusão de deficientes, mais especificamente na cidade de Natal.

(METODOLOGIA) Será feita uma pesquisa em estabelecimentos comerciais da cidade do Natal onde serão aplicados questionários informativos junto aos empregados deficientes. Nestes questionários constam perguntas que buscam saber informações que incluem dados pessoais, nível de educação formal, o tipo de deficiência, remuneração, dificuldades enfrentadas para conseguir o emprego de cada empregado com deficiência. Também será verificado se os estabelecimentos pesquisados estão de acordo com a legislação vigente no país.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### DESENVOLVIMENTO DO PLANO DE MARKETING DE UM PRODUTO ECOLÓGICAMENTE CORRETO: O ALGODÃO COLORIDO

*Alessandra Fernandes de Araújo Fernandes  
Amanda Bernadete Eugênia da Silva Costa*

Discente do curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patricia Guimarães*

Docente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Há dez anos um produto ecologicamente correto estaria nas prateleiras de um entreposto natural, vendido e comprado por adeptos ou simpatizantes do vegetarianismo. Em geral, eram hortaliças e alimentos orgânicos, produzidos artesanalmente e sujeitos a muitas instabilidades de mercado. Aos poucos, essa realidade começou a mudar e surgiu um mercado emergente, embora ainda tímido no Brasil, de produtos ecologicamente corretos, produzidos em escala, fruto de investimentos em pesquisas tecnológicas. É importantes ressaltar a atuação intensiva das organizações não-governamentais junto à mídia e a rigorosa legislação ambiental brasileira que em muito vem contribuindo para a mudança de postura das empresas e o crescimento dos produtos ecologicamente corretos, ou seja, produtos que causam pouco impacto negativo ao meio ambiente. A atuação do Greenpeace Brasil, por exemplo, defende a produção de roupas e acessórios de couro vegetal, algodão orgânico e corantes naturais, além de café orgânico, livros e cadernos produzidos sem cloração, cartões de crédito feitos de biopol (plástico vegetal biodegradável). Este trabalho tem como objetivo traçar um plano de marketing para o algodão colorido lançado pela Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, EMBRAPA, em três variedades de algodão naturalmente colorido (creme, marrom e verde) e que, portanto, dispensam o uso de corantes químicos.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa realizada em sua maioria pela Internet, obtendo dados de artigos, reportagens e pesquisas, na qual buscou-se perceber a real situação do produto (algodão colorido) em nosso Estado e em todo o país.

**(RESULTADOS)** Embora tenham sido desenvolvidas para alérgicos, as variedades de algodão servem também ao mercado dos consumidores ecologicamente corretos, pois o processo de tintura de roupas produz resíduos tóxicos que podem poluir os rios. Neste trabalho, montaram-se as estratégias que viabilizem a produção e comercialização deste produto, pelo nosso mercado e para a exportação do mesmo, sendo ele comercializado como matéria-prima ou como produto final que traz consigo um aumento no valor percebido pelo consumidor consciente e socialmente responsável.

**(CONCLUSÃO)** O plano de marketing elaborado para este produto traz informações relevantes quanto as suas oportunidades, ameaças, potencialidades, pontos fortes onde se destacam a característica inovadora do produto, o consumo por pessoas que possuem alergia a corantes sintéticos, a qualidade da fibra ser comparável ao algodão branco, a crescente demanda do mercado externo por produtos ambientalmente corretos, a preservação dos recursos naturais e da qualidade de vida da população; e os pontos fracos referem-se ao preço por ainda ser um pouco mais alto quando comparado com outros produtos similares e a percepção do consumidor ainda pouco atento aos benefícios sócio-ambientais relacionados ao produto. Podemos destacar também as características do consumidor de produtos ecologicamente corretos, além de possibilitar uma análise da situação do mercado consumidor e estratégias de lançamento deste novo produto, no sentido de destacar a sua importância na nossa economia e desenvolvimento deste produto capaz de promover uma sustentação a uma parte da nossa população.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE NEGÓCIO PARA A EMPRESA ROSANA VALLE ACESSÓRIOS

*Rosana de Medeiros Soares*

Discente do curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Ensino do RN

*Franklin Marcolino de Souza*

Docente do curso de Administração, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do ensino do RN

**(INTRODUÇÃO)** A vaidade já é uma característica natural da mulher, tanto que está presente e pode ser observada em todas as fases da vida do sexo feminino. Baseado nessas premissas, o mercado da moda encontra-se em plena expansão, a era da vaidade associada ao aumento do poder de compra das pessoas faz com que cresça esta tendência de mercado, criando oportunidades para pequenas e micro empresas interessadas em empreender de forma inovadora os diversos segmentos ditados por essa tendência. Aproveitando a oportunidade e unindo o objetivo do lucro a criatividade foi que surgiu informalmente a empresa ROSANA VALLE ACESSÓRIOS. Sendo esta, uma empresa de fabricação e venda de acessórios. O trabalho de pesquisa apresentado visa a elaboração de um Plano de Negócio que possibilite a empresa ROSANA VALLE ACESSÓRIOS se formalizar no mercado nos próximos 2 anos. Isto posto, a pesquisa objetivará esta elaboração com base em propostas estratégicas mercadológicas seguindo um modelo pré-definido; Identificando os aspectos jurídicos necessários a abertura da empresa e verificando a viabilidade econômica - financeira para a formalização da mesma.

**(METODOLOGIA)** O presente trabalho de pesquisa, delineará a elaboração de um Plano de Negócio, segundo o modelo de Dornelas utilizando o *Software make money*. A metodologia abordará quanto aos fins um caráter exploratório e descritivo e quanto aos meios será um estudo de caso, voltado a responder o problema proposto. Os dados serão coletados através de pesquisas em fontes indiretas e materiais já existentes, acessíveis em instituições e órgãos de apoio a micro e pequena empresa, como: Sebrae, Casa da Indústria, etc. E ao final do estudo, em posse dos dados coletados, será utilizado o modelo de Plano de Negócio proposto anteriormente.

**(RESULTADOS)** Obteve-se como resultado deste trabalho de pesquisa um Plano de Negócio consolidado do tipo de modelo proposto. Foi-se elaboradas várias propostas estratégicas mercadológicas como também determinados os aspectos jurídicos necessários a abertura da empresa junto a órgãos públicos, conselhos e instituições de apoio, sendo sugeridas pesquisas de mercado para solidificar a verificação da viabilidade econômica - financeira para a formalização da mesma.

**(CONCLUSÃO)** Em posse do Plano de Negócio é verificada a viabilização do negócio. Sendo apresentada uma ferramenta de gestão ao micro e pequeno empreendedor servindo de subsídio junto a instituições financeiras na busca de investimentos para o negócio.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NA FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE- FARN.

*Renata Fabiana Salles dos Santos*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosângela de Menezes Cortes Bezerra*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Diante da complexidade do mercado de trabalho e suas exigências, bem como a constante diminuição de empregos. Surge um novo termo: empregabilidade. Sendo esta definida como a capacidade do profissional manter-se neste novo mercado. A formação e educação são fatores fundamentais ao indivíduo que busca torna-se empregável. Sendo assim, a faculdade é uma fonte geradora de conhecimento, constituindo o laboratório da vida pessoal e profissional do universitário. Neste sentido, o presente trabalho tem por finalidade verificar o desempenho da FARN, na visão de seus alunos, na preparação profissional para enfrentar as novas exigências do mercado de trabalho, bem como as atitudes desses alunos para aumentar sua empregabilidade.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória, através de questionários com perguntas abertas e fechadas. Tendo como amostra 122 alunos dos 3º e 4º anos dos cursos de Administração e Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade- FARN.

**(RESULTADOS)** Através da pesquisa verificou-se que 60% dos alunos afirmam que a FARN está preparando o profissional de acordo com as necessidades do mercado de trabalho. Para esses alunos os fatores que integram do ensino da faculdade são: 31% competência básica para o desempenho profissional, 29% desenvolvimento crítico, 25% capacidade de auto gerir conhecimento, 9% atitudes reativas e 6% capacidade de abstração. Esta pesquisa aponta que 70% dos alunos aplicam os conhecimentos adquiridos na faculdade no seu ambiente de trabalho. Ao ser indagado aos alunos qual a sua atitude para aumentar sua empregabilidade, constatou-se que 31% planejam seu futuro profissional; 58% do alunado tem perspectiva de fazer pós-graduação após o término do curso e 21% pensam em montar seu próprio negócio. Na intenção de investigar o tipo profissional adequado para as novas exigências do mercado de trabalho, os universitários afirmaram que 30% devem ser profissionais criativos, qualificados com 29% e 23% competentes. E por fim constatou-se que apenas 16% dos alunos dominam outro idioma, contra 84% que não dominam.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados coletados verificou-se que a FARN está preparando seus alunos de acordo com a realidade do mercado de trabalho atual, e que esses conhecimentos adquiridos na faculdade estão sendo utilizado no ambiente de trabalho. Isto demonstra que os alunos estão aplicando seus conhecimentos adquiridos em sala de aula, na pratica organizacional. Um aspecto positivo é que os universitários estão planejando seu futuro profissional, visto que o profissional empregável é aquele que administra sua carreira, buscando a educação permanente, como forma de obter conhecimento, bem como estar preparado para o mercado de trabalho. No entanto um fator agravante é a falta de domínio de outras línguas por parte dos alunos, este resultado é contrastante com o anseio do universitário de tornar-se empregável, pois sem o domínio do idioma inglês, o analfabetismo intelectual torna-se dramático, sendo que a tecnologia de ponta exige o domínio dessa língua.

### ESTRATÉGIAS DE UTILIZAÇÃO DE CRM NAS EMPRESAS

*João Batista de Oliveira Júnior  
Ana Cláudia Pimentel dos Santos*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Numa tentativa de agregar valor aos produtos/serviços e manter relacionamentos com seus clientes para obter *feedbacks* dos mesmos, as empresas estão gradativamente buscando desenvolver uma gestão de relacionamento com clientes de excelência. Colocando em perspectiva o conceito de *Customer Relationship Management* (CRM), também conhecido por “Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente”, pois utiliza técnicas que permitem uma fidelização maior do cliente com a empresa. No passado, as relações com os clientes se restringiam apenas às áreas de marketing e de vendas da empresa. Atualmente com o advento do conceito de CRM, a sua implementação se processa em todos os departamentos de uma organização. Com base nisso, não importa o canal de relacionamento (*callcenters*, *e-mail*, fax e pessoal) que esteja sendo utilizado pelo cliente, o mais importante é obter a maior quantidade possível de informações sobre estes em cada contato. No que se refere ao uso do CRM como ferramenta estratégica de uma empresa, é importante ressaltar que, além de oferecer seus produtos/serviços a empresa deve procurar desenvolvê-los e colocá-los a disposição com mais qualidade, de forma eficiente e a baixos custos aos seus clientes mais lucrativos. Através de uma pesquisa bibliográfica, este trabalho apresenta as estratégias de CRM utilizadas pelas empresas para obter um melhor gerenciamento das relações com os clientes.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa tem como objetivo verificar as estratégias de práticas de CRM adotadas pelas empresas. Para tanto, trata-se de uma pesquisa teórica que fez uso de uma abordagem exploratória, tendo como fonte de dados a pesquisa bibliográfica, que foi realizada através de periódicos, livros e artigos relacionados à área de CRM.

**(RESULTADOS)** Ao implantar sistemas de CRM numa empresa, é importante que devem ser levados em consideração a consistência nos procedimentos de atendimento aos clientes, bem como as suas individualidades e distinções de suas opiniões e preferências. No entanto, pode-se analisar essas interações de relacionamento a partir dos três tipos de estratégias de CRM. Existem três tipos de estratégias de CRM: 1. CRM Operacional: Compreende a automação nos aspectos operacionais da empresa, tem como objetivo racionalizar e otimizar os processos que envolvem os centros de atendimento a clientes (*call centers*), *sites*, sistemas automatizados de pedidos e sistemas de automação de vendas; 2. CRM Colaborativo: Engloba os canais de contato com clientes e onde se dá a interação dele com a empresa. Os canais de contato podem ser: centrais telefônicas, DCAs (Distribuidores Automáticos de Chamadas), pontos de atendimento automatizados, os agentes de atendimento, Internet e o atendimento pessoal face-a-face; 3. CRM Analítico: Responsável por toda a inteligência do processo, seu objetivo é fazer os ajustes das estratégias de diferenciação dos clientes, fazer o acompanhamento de seus hábitos, buscando identificar suas necessidades e eventos que possam ocorrer na vida de cada um deles. E a partir disso, desenvolver uma relação com os melhores clientes com algo fácil e conveniente, e dessa forma, satisfazê-los e fidelizá-los com um digno atendimento personalizado. Portanto, vale salientar que, de modo similar assim como ocorre nos sistemas tradicionais, implementar soluções de CRM deve-se vislumbrar aplicações estratégicas, que como foi apresentado, são a fonte correta de informações para a obtenção de vantagem competitiva.

**(CONCLUSÃO)** Assim, é pertinente afirmar que, por se tratar de um tema novo nas empresas, o CRM está em seu estágio evolutivo, o que requer estudos mais aprofundados sobre o assunto e, entretanto, descobrir que fatores podem gerar fracassos na implementação de um sistema de CRM, colocando a perder altos investimentos em sistemas e tecnologias para suportarem a aplicação do *software*, além de consultorias, treinamentos e outros atributos relacionados a sua utilização.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### ESTUDO SOBRE MARKETING TURÍSTICO: UMA ABORDAGEM DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO HÓSPEDE

Marcos Frederico Carneiro e Silva

Discente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

Ronaldo Mendes Neves

Docente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Atualmente, a indústria do turismo tem se tornando uma das principais fontes de geração de renda direta e indireta em diversos países em desenvolvimento. O fenômeno do turismo tem alcançado proporções surpreendentes em nível mundial e cada vez mais as pessoas demandam por necessidades e desejos que estão relacionadas com as viagens e turismo. Neste tipo de atividade, setor hoteleiro desempenha papel fundamental, pois é o local aonde o turista permanece por mais tempo. Nosso projeto desenvolve um estudo sobre a qualidade no atendimento da recepção no hotel Rifólis em Natal. Tal setor é de extrema importância para os estabelecimentos hoteleiros, pois os funcionários lotados neste setor relacionam-se diretamente com a clientela, tornando-se assim a “face” ou mesmo o cartão de visitas do hotel.

**(METODOLOGIA)** Desenvolver-se-á um estudo de caso exploratório, descritivo no hotel Rifólis, em Ponta Negra. Tal estabelecimento é qualificado como padrão 4 estrelas, utilizando-se questionários para os hóspedes, visando verificar a satisfação com os serviços oferecidos no item qualidade no atendimento. Também serão ouvidos 2 gerentes e 3 recepcionistas.

**(RESULTADOS)** Os primeiros dados obtidos têm apontado a inexistência de uma política para treinamento e padronização no atendimento.

**(CONCLUSÃO)** A questão da qualidade na recepção e atendimento ao cliente tem se apresentado como fator essencial e determinante na satisfação do cliente, assim como a boa qualidade reverte num Marketing para a empresa. O estudo apresentará algumas sugestões para a melhoria e o incremento da atividade.

### EXPECTATIVAS DO PROFISSIONAL ADMINISTRADOR: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

*Abdel Alves  
Alzamir Oliveira  
Andréa Souza  
Edmar Oliveira  
Lavoisier Magnus  
Lindalva Saraiva  
Rosenilda Meira*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Maria da Silva Souza*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A pesquisa qualitativa vem sendo amplamente utilizada quando se deseja conhecer opiniões e sentimentos de consumidores a respeito de um determinado produto ou serviço. Dentre as técnicas de pesquisa qualitativa destaca-se o “focus group”, metodologia não estruturada de coleta de informação junto a um grupo de indivíduos, desenvolvida por um moderador devidamente treinado. Desta forma este estudo tem como objetivo avaliar, com a utilização da técnica “focus group”, a posição e o perfil do profissional Administrador já atuante, bem como averiguar as expectativas existentes por parte daqueles que estão para entrar no mercado de trabalho é de fundamental importância.

**(METODOLOGIA)** Para atingir os objetivos propostos foi realizado um estudo qualitativo, do tipo focus grupo, coordenado por dois moderadores. A reunião foi filmada para posterior transcrição das fitas e análise de conteúdo. Foi realizada uma discussão em grupo sendo esse composto por profissionais Administradores (05) atuantes nas áreas privadas, públicas e terceiro setor, e discentes do curso de Administração e Administração com Habilitação em Marketing (04). Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um roteiro com questões abordando a posição, o perfil e as expectativas do profissional Administrador.

**(RESULTADOS)** De acordo com os participantes, o antigo modelo da Administração estava voltado para a operacionalização das máquinas, e as pessoas atuavam como coadjuvante no processo de produção. Em relação ao novo modelo da Administração, o objetivo continua sendo a maximização de lucro. No entanto, o foco passou a ser as pessoas. Dentre as citações feitas, algumas características identificam a nova Administração, tais como: gestão do conhecimento, ética, gestão participativa, visão globalizada, autoconhecimento, reinventar, busca por resultados, agregar valores. Ao serem questionados sobre o motivo que os levou a escolher a profissão de Administrador, pôde-se observar que a opção foi feita, pela maioria, por considerarem essa profissão dinâmica e abrangente, além de sentirem vocação para a mesma. Quando questionados sobre o perfil do Administrador “apto” a vencer a batalha de conseguir um emprego, foi ressaltado que diante das mudanças no segmento do mercado e na Administração, o profissional administrador tem que: ter liderança; valorizar as pessoas; ser versátil; ser determinado; ter criatividade; e tem que acima de tudo acreditar no seu projeto, aglutinando talento e competência para gerar um sistema auto-sustentável. No que se refere ao ensino da Administração os participantes ressaltaram que a Academia deve ser mais bem trabalhada, mais desenvolvida, pois o que se vê é que as instituições estão copiando cultura. Afirmam ainda que o grande desafio é entender nosso modelo, e aplicá-lo a nossa realidade.

**(CONCLUSÃO)** Diante do exposto acima conclui-se que na opinião dos entrevistados a profissão é promissora, sendo hoje um grande desafio e para que se tenha sucesso é preciso ter vocação e gostar do que faz, embora muitos se descubrem quando detectam uma oportunidade. O desafio maior do administrador para o sucesso é criar um ambiente próprio para cada organização e realidade. A prática da gestão participativa é vista com seriedade nas organizações, mas é preciso estabelecer objetivos que possam ser compartilhados por todos e criar um ambiente propício para si. Há carência de conhecimentos na área de administração, levando muitas vezes o profissional administrador ao despreparo para desafios.



### EXPERIÊNCIAS INICIAIS DE SUPERMERCADOS VIRTUAIS NO BRASIL

*Dynara de Medeiros Jerônimo*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Além da comodidade, os supermercados devem oferecer sistemas de fácil acesso pela Internet, para que qualquer pessoa que tenha pouca noção de informática tenha facilidade em fazer suas compras on-line. O site de comércio eletrônico de um Supermercado Virtual tem como características, otimizar o tempo de pedido, não gerando congestionamento, necessitando apenas de uma pessoa encarregada no encaminhamento dos pedidos para o setor de estoque. Tendo a possibilidade de oferecer novos serviços via Internet, tais como: acesso aos produtos, geração de pedidos e simulação de pedidos. Este artigo estuda uma parcela do cenário brasileiro do varejo de alimentos, com enfoque no início do comércio eletrônico para as empresas de supermercado, denominadas de supermercado virtual.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho tem como objetivo descrever as primeiras experiências de supermercados virtuais no Brasil. Utiliza-se como fonte de dados, a bibliografia (periódicos, livros e artigos) referente ao comércio eletrônico, para através de uma abordagem descritiva-exploratória, apresentar exemplos de supermercados inovadores na Internet.

**(RESULTADOS)** Em 1995, a rede de supermercado Pão de Açúcar investiu US\$ 500 mil no serviço batizado de Pão de Açúcar *Delivery*, divulgando por mala direta um catálogo com fotos e preços de 2 mil itens. Em setembro do mesmo ano, o Pão de Açúcar lançou o sistema *Delivery* através de uma versão em CD-ROM do catálogo com cerca de 2 mil produtos do supermercado, cujos preços eram os mesmos da loja do Alto da Lapa, na capital de São Paulo e cuja finalidade, era atender a um público que não freqüentava suas lojas. Em janeiro de 1996, no condomínio Rio Branco, foi instalado um computador permitindo aos condôminos “navegar pelas gôndolas” da loja do Recreio, podendo efetivar suas compras de forma *on-line*. A entrega seria feita em até 24 horas. Em 1997 surgiram mais cinco exemplos de supermercados virtuais: 1. a rede Sé de supermercados, lançando o Sé em Casa, com sede na loja da rodovia Raposo Tavares. Nessa época, já operava pelo sistema de compras por telefone ou fax, em parceria com a Pólux - Shopping de Comodidade especializada em entregas. Em junho do mesmo ano, recebia cerca de 15 chamadas por dia, e os produtos mais consumidos eram carnes e perecíveis; 2. As empresas Gafisa Imobiliária, Atacado Vila Nova e Dexxo Sistemas desenvolveram o Supermercado Eletrônico, funcionando no Condomínio Morumbi Sul, em São Paulo. Por meio de um terminal multimídia de computador, os moradores do condomínio podiam fazer seus pedidos ao Atacado Vila Nova; 3. O Peri instala-se na zona norte de São Paulo; 4. a Home Express passa a atender seus clientes por telefone, na região de Campinas; 5. o Paes Mendonça implanta um serviço *Delivery* voltado exclusivamente para condomínios residenciais, utilizando-se de terminais multimídia e sistema de entrega terceirizada. Em abril de 1998, é criado o supermercado virtual do Zona Sul no Rio de Janeiro. Até fevereiro de 1999, já tinha recebido mais de 150 visitas. Ainda no mesmo ano, o Sendas lança o supermercado virtual para concorrer com o Zona Sul e o supermercado virtual Market Delivery passa a atender a região metropolitana de Belo Horizonte.

**(CONCLUSÃO)** Verificou-se que a experiência existente no mercado brasileiro em relação ao Supermercado Virtual, mesmo hoje em dia, é ainda incipiente, pertencente às poucas empresas que se aventuraram por esse caminho, existindo pouca bibliografia que aborde o tema analisado neste estudo. Contudo, resultados obtidos em outros trabalhos apontam para uma sedimentação do sistema eletrônico de vendas, que apresenta um crescimento cada vez maior de novos usuários, a cada ano e que por certo, no futuro, irá se consolidar como uma importante forma de atuação do varejo.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### FATORES FAVORÁVEIS A EXPANSÃO DE UMA EMPRESA DE LAVAGEM AUTOMOTIVA MÓVEL

*Farley Franklin Barbosa Antunes de Melo*

Discente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A década de 80 foi palco para uma explosão de micro e pequenas empresas em todo o mundo. No Brasil não poderia ser diferente, os sucessivos e mal sucedidos planos econômicos e a publicação do Estatuto da Microempresa, no ano de 1984, impulsionou esse movimento. Entretanto, grande parte dos sonhos acalentados na abertura de um negócio próprio gradativamente transformou-se em frustração para os novos e inexperientes empreendedores. O intenso número de abertura de novos negócios cresceu na mesma proporção em que outros fecharam suas portas. Tal situação despertou a atenção das instituições ligadas a este segmento empresarial, levando-as a elaborar pesquisas e estudos com o intuito de determinar as causas condicionantes para o sucesso de algumas empresas e insucesso de outras. A falta de uma gestão financeira adequada, sobretudo no que se refere às questões vinculadas ao Capital de giro, foi dentre as causas apontadas a que obteve maior relevância. A fim de identificar a situação presenciada na grande maioria das empresas de micro e pequeno porte. Um estudo sobre viabilidade econômica para implantação ou expansão de um negócio existente é de fundamental importância para o novo empreendedor. Diante disso, esse trabalho tem como escopo, um estudo sobre os fatores favoráveis a expansão de uma empresa de lavagem automotiva móvel em Natal -RN

**(METODOLOGIA)** Este projeto foi baseado em estudo de caso, onde a pesquisa foi realizada utilizando-se da entrevista e da observação como técnica de pesquisa junto aos clientes da empresa Lavafácil Washcar, tratando-se portanto de uma pesquisa exploratória aleatória. A amostra constituiu-se de 100 (cem) pessoas possuidoras de veículos escolhidas aleatoriamente, onde foi retirado um percentual do total de 30% da amostra, para efeito inicial dos resultados da pesquisa.

**(RESULTADOS)** Após a análise dos dados, pode-se constatar os seguintes dados percentuais levando em consideração os de maiores relevância: FAIXA ETÁRIA, nesse item, 36,67 % dos entrevistado relataram que se enquadram nas faixas de 20 a 40 anos. Tratando-se do ESTADO CIVIL, a pesquisa demonstra que 50% dos entrevistados são casados e 33,33% solteiros. ESCOLARIDADE, dos entrevistados, 36,67% possui nível superior completo. Quanto ao SEXO, 60% são masculinos. BAIRRO QUE RESIDE, dos entrevistados 33,33% reside no bairro de Lagoa Nova e 43,33% em outros bairros não citados pela entrevista. BAIRRO ONDE TRABALHA, 30% entrevistados relataram o bairro de Tirol, 33,33% Lagoa Nova e 26,67% outros bairro não citados pela pesquisa. UTILIZAÇÃO DO VEÍCULO, 53,33% utiliza o veículo para ir ao trabalho. Quanto a MANUTENÇÃO DO VEÍCULO, 60% utilizam as oficinas autorizadas contra 23,33% que realizam a manutenção com pessoas de confiança. MARCAS MAIS ATENDIDAS, 26,67 são veículos da Fiat contra 23,33% chevrolet e 16,67% importados. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LAVAGEM, 36,67 utilizam mensalmente contra 33,33% semanalmente e 23,33% quinzenalmente. LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, 80% utilizam os lava jatos da cidade. TIPO DE SERVIÇO UTILIZADO, 60% usufrui lavagem sem polimento contra 20% com polimento e 13% lavagem rápida. VALOR PAGO POR RESPECTIVOS SERVIÇOS, 70% paga em torno de 10,00 a 20,00 reais e 10% entre 5,00 e 10,00 reais. FATORES RELEVANTES NA PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE LAVAGEM MOVEL, a rapidez representa 33,33% contra 30% para conveniência e bom atendimento. HORÁRIO PARA ATENDIMENTO, o turno da manhã representa o maior percentual com 56,67%. **(CONCLUSÃO)** Portanto, ao final desse trabalho verifica-se que parte da demanda pelo serviço possui veículos da marca Fiat, estão propensos a utilizar o serviço dentro de um prazo mensal como também quinzenal, usufruindo em maior escala das lavagens sem polimento, onde compreende uma escala de preço pago em torno de (dez a vinte reais) e que a rapidez, bom atendimento e conveniência, são os fatores mais atrativos para esse tipo de prestação de serviço.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### GESTÃO FINANCEIRA: UMA ANÁLISE DA VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM HOTEL/ HOSPITAL PARA PEQUENOS ANIMAIS EM NATAL

*Larissa Raquel Pinheiro Gabriel*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Há muitos séculos, o homem já utilizava os animais para proteção, companhia, transporte e caça. Com o passar dos tempos, a utilização desses animais não tornou-se diferente, tanto que se desenvolveram várias raças de cães e gatos pelo próprio homem, cada uma com funções e características próprias. No caso dos cães, existem cães de caça, de guarda e de companhia. O desenvolvimento de empresas específicas para este fim cresce de forma avassaladora neste década. Este projeto tende analisar a viabilidade financeira para a implantação de um hotel e hospital veterinário em Natal?

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória com base no modelo de LONGENECKER, MOORE E PETTY que tem como foco coletar informações para analisar a viabilidade do ponto de vista mercadológico do novo empreendimento, e coletar informações pertinentes para a elaboração do plano financeiro. Consta da pesquisa uma coleta de dados primários, obtida mediante a aplicação de questionários em um plano amostral aleatório, junto a criadores dos animais demandadores dos serviços hospitalares.

**(RESULTADOS)** A pesquisa comprova a viabilidade de implantação do empreendimento devido aos resultados positivos diante da aplicação de questionário com criadores de pequenos animais. Essa viabilidade é resultante do excesso de demanda de serviços hospitalares para animais domésticos em Natal, considerando o universo desses animais e respectivos serviços inerentes à manutenção da qualidade de vida dos mesmos. O estudo de viabilidade ora desenvolvido constou de um plano de negócios, o qual apresenta os indicadores de viabilidade econômico-financeiros e demais elementos gerenciais.

**(CONCLUSÕES)** O crescimento populacional e o avanço das relações sociais vêm apresentando demandas urbanas de bens e serviços, com um nível de qualidade e de especificidades sempre mais exigentes e diversificadas. Os serviços hospitalares e de saúde de animais de pequeno porte e domésticos constituem demandas que vêm se destacando nos últimos anos, sempre com mais ênfase na sua qualidade. A cidade de Natal enquadra-se atualmente nesse perfil, considerando o montante de pessoas que dedicam atenção especial aos animais de estimação. Esses serviços, por sua vez, motivam o empreendedorismo e a viabilidade de novos negócios voltados para o atendimento dessas novas demandas, conforme está apresentado no conteúdo da presente pesquisa.

### HÁBITOS DOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS: UM ESTUDO DE CASO NA CLÍNICA ODONTO FACE

*Julie Gonçalves Vieira*

Discente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Fátima Cristina de Lara Menezes Medeiros*

Docente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A realidade econômica no Brasil permitiu o renascimento do conceito de valor, provocando mudanças nos hábitos e expectativas do consumidor, que se tornou mais exigente. A cada dia o consumidor descobre e insere novos e diferentes produtos ou serviços em sua vida. Há excesso de informação, de apelos e de novas ofertas invadindo o mercado. A manutenção do cliente leal, tarefa essencial à sobrevivência das empresas, vem se tornando cada vez mais complexa. Hoje, qualquer empresa que deseja firmar-se no mercado, onde novas opções e tecnologias surgem muito rapidamente, precisa, mais do que em qualquer outra época, manter relações firmes e duradouras com os clientes. Quanto mais antigo é o cliente, maior a probabilidade de ele recomendar a empresa às pessoas de seu relacionamento. O objetivo deste estudo é avaliar os hábitos de consumo dos clientes que realizam tratamento dentário na Clínica Odonto Face.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo de caso, de natureza exploratório realizado com 100 clientes da Clínica Odonto Face, no mês de julho/2004, representando uma amostra de 30%. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário previamente elaborado e testado. Os dados foram tratados através de métodos de estatística descritiva, utilizando-se a distribuição de frequência absoluta e relativa.

**(RESULTADOS)** Quanto ao perfil dos entrevistados, observou-se que 52% são do sexo masculino e 48% são do sexo feminino, 70% estão na faixa etária entre 26 a 45 anos, 60% são casados, 63% têm a renda mensal entre R\$2.501,00 a R\$5.000,00, 70% têm entre 3 a 4 membros na família. Quanto aos hábitos de consumo dos respondentes, verificou-se que 75% possuem algum *tipo de convênio odontológico*, as mulheres (85%) decidem pela *escolha do cirurgião-dentista*, a *periodicidade* para realizar o tratamento é anual (30%) ou semestral (30%), os *meses* preferidos para a execução do tratamento são dezembro (38%) e janeiro (37%), os *dias da semana* preferidos são quarta-feira (40%) e quinta-feira (36%), os *serviços* com maior número de demanda são prevenção/limpeza (85%), restauração (75%) e aparelho ortodôntico (50%), os *principais atributos* observados na *escolha da clínica* são qualidade no atendimento (91%), localização (70%) e forma de pagamento (65%), *gastam* em média acima de R\$1.000,00 (75%) no tratamento odontológico, o telefone (88%) é o *tipo de contato* utilizado para marcar a consulta, as *opções adicionais* para serem disponibilizadas na sala de espera são chá (45%), música (35%) e vídeo game (20%), as *principais sugestões* foram: realizar contrato formal com o cliente (65%), disponibilizar em local de fácil acesso a tabela de honorários (78%), oferecer brindes ao cliente (71%) e realizar pesquisa de satisfação do cliente (67%).

**(CONCLUSÃO)** O estudo realizado permitiu identificar os hábitos de consumo dos clientes da Clínica Odonto Face, oferecendo à Odontologia uma contribuição no sentido de incrementar essa atividade, permitindo que a empresa possa oferecer serviços de qualidade e definir estratégias de conquista, manutenção e lealdade do cliente.

### HÁBITOS DE CONSUMO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

*Ana Paula Araújo da Costa Nunes*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Fátima Cristina de Lara Menezes Medeiros*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O fenômeno da globalização trouxe um grande número de informações, dados e inovações tecnológicas que foram bases para a criação e transformação de várias empresas no mundo atual. Essa mudança não foi acompanhada por muitas empresas devido à falta de investimentos nas áreas que possibilitariam a inserção desses empreendedores no mundo globalizado. O investimento em novas tecnologias não é o bastante para a disputa do mercado atual. Faz-se necessário algo mais além, o estudo do comportamento do consumidor, pois, dessa forma, o empreendedor poderá identificar os hábitos de consumo dos clientes potenciais e dos clientes já existentes na empresa. Assim, este trabalho tem como objetivo identificar os hábitos de consumo de produtos e serviços de informática dos alunos concluintes do curso de administração da FARN.

**(METODOLOGIA)** Neste estudo optamos pela pesquisa do tipo exploratório. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário previamente elaborado e testado o qual foi aplicado com 31 alunos concluintes do curso de Administração da FARN, nos meses de julho e agosto/2004, representando uma amostra de 50%. Os dados foram tratados através de métodos de estatística descritiva, utilizando-se a distribuição de freqüência absoluta e relativa.

**(RESULTADOS)** Os resultados da pesquisa demonstram que o perfil dos entrevistados compreende na maioria mulheres (61%), solteiras (58,8%) com a faixa etária de 20 a 25 anos (47%) e de 26 a 30 anos (23,5%), possuindo renda familiar de 05 a 13 salários mínimos (52%), tendo como ocupação estudante (70%) e autônomo (17%), que residem Cidade Satélite (14,7%), Neópolis (11,7%), Candelária e Alecrim (8,8%). Quanto aos hábitos de consumo dos respondentes que adquirem produtos e/ou serviços de informática observa-se que, optam por lojas de informática (79,5%) para comprarem serviços mensalmente (35%) e produtos semestralmente (58,8%), sendo os mais procurados: cartuchos (64%), programas (50%) e memória (23,5%), obtêm informações sobre empresas de informática através de amigos (76,5%) e panfletos (14,7%), costumam ter contato sobre anúncios de lojas de informática através de amigos (50%) e TV (29%) e, gostariam de encontrar lojas de informática nos seguintes bairros Cidade Satélite, Cidade Verde, Nova Parnamirim, Mirassol, Lagoa Nova, Macaíba (23%), Neópolis, Lagoa Nova e Candelária (14%), Ponta Negra (11,7%), Petrópolis e Tirol (8,8%).

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados, verificou-se que a zona sul da cidade do Natal é a região onde pode haver a maior concentração de empresas de informática, em virtude do grande crescimento urbano ocorrido nos últimos anos e que as estratégias de marketing a serem adotadas podem estar voltadas para o fortalecimento da prestação de serviços com qualidade e para a incrementação da oferta de produtos com criatividade e inovação, sendo o marketing boca a boca, por meio dos amigos, uma ferramenta fundamental para a divulgação tanto das empresas de informática quanto dos produtos e serviços.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### IDENTIFICAR A PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES DA LIGA DE ENSINO DO RN, COM RELAÇÃO AOS PLANOS DE PREVIDÊNCIA PRIVADA – PGBL, COMO FORMA DE COMPLEMENTAÇÃO A PREVIDÊNCIA SOCIAL.

*Auzenete Régia A. Costa  
Francleide de Carvalho Nobre*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)**, O Brasil, como tantos outros países, vive uma verdadeira corrida contra a própria realidade e o tempo para equacionar o problema da previdência oficial. A reforma da previdência tão debatida no Congresso Nacional e em diversas áreas da sociedade, não deu o resultado satisfatório que grande parte da população brasileira esperava. Surge a necessidade de buscar novas alternativas na Previdência Privada com seu sentido complementar de repor a diferença entre a atividade e a inatividade. Dentre os planos existentes destaca-se o plano de previdência aberta o PGBL – Plano Gerador de Benefícios Livres, que é um investimento gerador de garantias para o futuro com a vantagem de incentivos fiscais.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa de campo exploratória e descritiva estatística com questionário estruturado e aplicado junto aos professores da Liga de Ensino do Rio Grande do Norte.

**(RESULTADOS)**. O sistema de previdência privada aberta que tomamos como base, o Plano Gerador de Benefícios Livres – PGBL, criado como uma alternativa complementar a previdência pública, possui vantagens das quais se faz necessário uma análise a nível local. Neste sentido, a análise dos dados obtidos através da pesquisa entre os professores da liga de Ensino do RN, é importante e necessário apresenta-la com a finalidade de identificar a percepção dos professores com relação à adoção de um plano de previdência privada – PGBL. Observou-se que 78% dos professores entrevistados não possuem plano de previdência privada, destes, cerca de (92%) afirmou categoricamente a necessidade de se ter uma complementação previdenciária, e que não o fizeram por falta de conhecimento. A grande representativa da amostra 100% dos pesquisados dão importância à manutenção do padrão de vida, após a aposentadoria. Dentre 54% dos pesquisados, consideram um dos fatores relevantes para a adesão de uma previdência complementar, o equilíbrio financeiro para o futuro.

**(CONCLUSÃO)** Em função das informações obtidas neste trabalho de pesquisa, evidenciou-se a existência de uma falta de informação a respeito da existência dos planos de previdência privada, apesar de considerar de extrema importância para garantia de uma tranquilidade na aposentadoria. Os professores da Liga de Ensino do RN pesquisados em sua maioria, consideram de grande valor, a manutenção do padrão de vida após a aposentadoria, assim como também o fato de que estes planos providenciam um equilíbrio financeiro, fator bastante relevante na opinião dos entrevistados. Concluiu-se que, o vácuo deixado pela previdência pública, contribui para o crescimento da adesão aos planos de previdência complementar. Especificamente, quanto aos pesquisados se faz necessário que a Liga de Ensino do Rio Grande do Norte, se preocupe em tornar essas informações mais claras no sentido de esclarecer aos seus professores os benefícios proporcionados pela previdência privada.

### LOGÍSTICA AMBIENTAL REVERSA

*Daniel Macedo*

Gustavo Diógenes

Discentes do curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patrícia Guimarães*

Docente do curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Todos os bens produzidos apresentam ciclos de vida útil. Alguns desses industrializados permanecem algumas semanas ou alguns anos, após serem descartados pela sociedade. Estes produtos ou materiais de pós-consumo, se não retornarem ao ciclo produtivo de alguma forma, poderão formar acúmulos que se excederem sua capacidade de estocagem resultaram em problemas ambientais graves. A Logística Reversa traduz uma nova área da Logística, possuindo identidade empresarial, preocupa-se em equilibrar o ciclo produtivo destes diferentes tipos de bens industriais e seus respectivos materiais constituintes, bem como resíduos industriais, através da reciclagem ou de reutilização controlada do bem e de seus componentes, dando origem a novos materiais que estarão prontos para serem re-introduzidos ao processo produtivo. O objetivo deste trabalho é mostrar a importância social, econômica e ambiental da logística reversa nas atividades industriais.

**(METODOLOGIA)** Este artigo faz referência a uma pesquisa atual seguramente estruturada por conceitos bibliográficos e fundamentada em dados obtidos através de reportagens e outros artigos buscando fortalecer os parâmetros referentes ao objetivo em questão.

**(RESULTADOS)** Diversos setores gerenciam o fluxo reverso de seus produtos. Entre eles, estão embalagens de diferentes materiais (inclusive Tetrapak), baterias de automóveis e celulares, latas de alumínio, entre outras. Um dos setores que se destacam em logística reversa é a de latas de alumínio, que ao contrário de outros produtos recicláveis, como papel e garrafas de PET, não perde suas características com o processo de reciclagem. O retorno das latas de alumínio representa redução de custos para a empresa visto que economia de energia (17,6 mil kW para produzi-lo e 700 kW para reciclá-lo) chega a 95%. Em termos ambientais, a cada quilo de alumínio reciclado evita-se a exploração de cinco quilos de bauxita (minério de onde se produz o alumínio). O benefício social reflete-se na menor geração e acúmulo de lixo além da geração de novos empregos.

**(CONCLUSÃO)** Nos últimos 20 anos, as condições de meio ambiente acrescidas de novas tendências de consumo da sociedade atual se modificaram de tal forma que evidenciam e justificam a preocupação com a responsabilidade ambiental. Pessoas e organizações passam a perceber uma responsabilidade ambiental advinda as necessidades decorrentes a fatores vitais. Sejam esses fatores relacionados com a própria sobrevivência, quanto ao sucesso de empreendimentos organizacionais. A atitude empresarial reativa em relação ao meio ambiente deve ser caracterizada não apenas pelo cumprimento da legislação e regulamentos mas também pelos impactos de seus produtos ou processos. Esta postura faz parte das reflexões estratégicas da empresa, obtendo retornos em reduções de custos operacionais, ganho de competitividade, e reforço de sua imagem corporativa. Empresas que apresentaram esta visão estratégica são as de melhor performance e normalmente líderes em seus setores de negócios.

### MARKETING AMBIENTAL: UM ESTUDO DE CASO DO LIXO NO HEMONORTE

*Alessandra Fernandes de Araújo Fernandes  
Liliane Rocha Nunes*

Discentes do Curso de Adm. com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Fátima Cristina de Lara Menezes Medeiros  
Patrícia Guimarães*

Docentes do Curso de Adm. com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A preservação do meio ambiente nos dias de hoje é considerada uma das prioridades de qualquer organização, segundo a Carta Empresarial considera que as organizações precisam ter consciência de que deve existir um objeto comum e não um conflito entre desenvolvimento econômico e proteção ambiental, tanto para o momento presente como para as gerações futuras. Um dos maiores desafios que o mundo enfrentará na próxima década é fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade do ambiente. Uma instituição que se preocupa em mudar comportamento, visando à sobrevivência do planeta e a qualidade de vida através da consciência ecológica, esta prática se tornou conhecida como marketing ambiental, ecológico ou verde. O marketing ambiental visa desenvolver produtos ou serviços que exerçam um impacto mínimo sobre o ambiente e projetar uma imagem de alta qualidade, incluindo sensibilidade ambiental. Assim, para que uma organização possa promover do ambiente, ela deve examinar e revisar as operações da perspectiva da ecologia profunda que é motivada por uma mudança nos valores da cultura empresarial. Em face deste contexto, buscou-se identificar as estratégias de marketing ambiental utilizadas pelo Hemonorte da cidade do Natal/ RN. O objetivo geral foi o levantamento da percepção dos funcionários do Hemonorte sobre os principais aspectos que promovem a qualidade do ambiente.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo de caso, de natureza exploratória, realizado com os funcionários do Hemonorte, em Natal/ RN. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um roteiro básico de entrevista com questões abertas e a descrição do perfil demográfico da pesquisa, previamente elaborado e testado.

**(RESULTADOS)** Os funcionários entrevistados, em sua maioria, estão na faixa etária entre 30 a 40 anos, possuem curso superior completo, trabalham há 12 anos na instituição. Os principais motivos que os fazem perceber a qualidade do ambiente são: a separação do lixo hospitalar do lixo a ser reciclado (papéis); o lixo hospitalar é recolhido pelo carro da Urbana/Prefeitura, e o seu destino é um aterro específico de lixo hospitalar; o lixo comum, como papéis, por exemplo, é reciclado e possui um programa com o objetivo de vender e reverter o montante arrecadado para ajudar os funcionários mais carentes. Foi observada que o aspecto principal que dificulta a qualidade do ambiente é a falta de comprometimento dos funcionários do Hemonorte com a reciclagem do lixo.

**(CONCLUSÃO)** O estudo aponta para a necessidade de implementação de uma combinação de estratégias de marketing ambiental para a reciclagem do lixo do Hemonorte que envolve a estratégia de mobilização e de sustentação, requerendo comprometimento, disposição e compreensão de todos os seus funcionários. A reciclagem do lixo é como uma doação de sangue não se faz por falta de informação, mas por falta de comprometimento pessoal. Desta forma percebemos a necessidade da implantação de um serviço de esclarecimento e conscientização da importância de se reciclar o lixo, para que as pessoas a partir daí possam ter a verdadeira noção do seu papel enquanto indivíduo e cidadão socialmente responsável em uma sociedade que precisa perceber o papel do marketing ambiental e da preservação do nosso meio ambiente.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### MARKETING COMO FERRAMENTA PARA ATRAIR CLIENTES AO VAREJO DE AUTOPEÇAS EM NATAL-RN

*Farley Franklin Barbosa Antunes de Melo*

Discente do Curso de Administração com Hab. em Marketing – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Franklin Marcolino*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN/FARN

**INTRODUÇÃO:** Em um ambiente de mercado competitivo, como é o setor de autopeças, o uso de ferramentas de marketing é praticamente obrigatório. A evolução dos tempos percebida no comportamento do mercado e de seus consumidores não deixa dúvidas de que a comunicação seja ela macro ou segmentada, é um fator diferencial e seguramente, resultante em volumes maiores de venda. Sim, desde que aquilo que foi criado e oferecido responda aos anseios do público-alvo e esteja de acordo com a divulgação. No último quarto do século XX, com a tecnologia e seus efeitos atuarem como se não existissem fronteiras nacionais. A interligação das empresas pelo mundo inteiro criou um ambiente competitivo, trazendo novas oportunidades e ameaças para os mercados. A manutenção de uma clientela fiel, tarefa essencial à sobrevivência das empresas, vem se tornando cada vez mais complexas. As empresas precisam saber lidar com o mercado em mudanças. É necessário manter relações firmes e duradouras com os clientes nos mercados em que novas opções e tecnologias surgem rapidamente. Dessa forma o marketing passa a ter um papel importante no processo de planejamento e execução desde a concepção, apreçamento e promoção até a distribuição de idéias e serviços para criar trocas que satisfaçam aos objetivos individuais e organizacionais. Daí a necessidade do estudo para avaliar o grau de fidelização dos clientes das lojas de autopeças em Natal-RN através das ferramentas de Marketing utilizadas por elas.

**METODOLOGIA:** Este projeto foi baseado em estudo de caso, onde a pesquisa foi realizada utilizando-se da entrevista e da observação como técnica de pesquisa junto aos clientes das lojas de autopeças da cidade do Natal-RN. O universo da pesquisa foi as principais lojas de autopeças de Natal. A amostra constituiu-se de 250 clientes dessas lojas, obtendo o retorno percentual de 92%.

**RESULTADOS:** Após a análise dos dados, pode-se constatar os seguintes dados percentuais levando em consideração os de maiores relevância: ESCOLHA DA LOJA, nesse item, 34 % dos entrevistado relataram que a indicação tem o maior peso na hora de escolher uma empresa para realizar compras e serviços. Tratando-se das PREFERÊNCIAS PESSOAIS e a QUALIDADE EM GERAL NOS SERVIÇOS oferecidos pelas lojas, demonstra que 44% dessas expectativas são atingidas, Diante dos FATORES de ATRAÇÃO da loja, 52% dos entrevistados destacaram as propagandas como maiores atrativos à loja. Quanto a COMPARAÇÃO ENTRE LOJAS, neste item 99% Dos clientes consideraram, que as lojas com esse mesmo tipo de varejo se encontram em patamar de equivalência. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, para esse item, 66% dos entrevistados poderá certamente vir a utilizar os serviços das lojas, comprovando dessa forma que estão no caminho certo de fidelização de seus clientes e conquista de novos. GRAU DE SATISFAÇÃO, esse item contribuiu com 76% dos entrevistados enquadrados na escala dos muito satisfeito. Dessa forma, o serviço em geral prestado por essas empresas é fruto de uma boa administração e um bom relacionamento com seus clientes.

**CONCLUSÕES:** O que diferencia o bom do mau varejo é como cada um cuida e trata da sua própria marca. O objetivo principal de qualquer varejo deve ser o de construir uma personalidade de marca de sua própria loja, estabelecendo uma relação pessoal com seus clientes, de tal maneira que estes sintam que aquela é “sua loja”, isto é, o lugar onde gostam de fazer compras. Como na maioria dos casos são iguais os produtos comercializados pelo varejo é a qualidade de atendimento, a política comercial e a percepção de imagem de marca que farão a grande diferença na mente do consumidor, afora sua localização, instalação, nome, desing, layout da loja, exibitécnica e todos e quaisquer itens que compõem uma empresa e que lhe permitem desfrutar de um elevado grau de satisfação dos clientes. Entendendo esse mundo onde a concorrência é intensa, ter uma estratégia de marketing é a única maneira de garantir uma posição diferenciada, para enfrentar o mercado competitivo de autopeças. Qualquer empresa sem estratégia corre o risco de se perder e ficar sem rumo, de forma a seguir somente os desejos de seus clientes, perdendo assim a oportunidade de firmar-se de forma sólida e diferenciada frente à concorrência. Portanto, ao final desse trabalho verifica-se a fidelização por parte dos clientes as principais lojas de autopeça de Natal-RN. Comprovando a necessidade dos programas de promoções de vendas empregados por essas empresas como elemento fundamental para um bom marketing de relacionamento com seus clientes.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### MARKETING PESSOAL X EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE CONSULTORIA DE RECURSOS HUMANOS

*Thaiana Barreto Andrade*

Discente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Fátima Cristina de Lara Menezes Medeiros*

Docente do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Antigamente não precisava mais do que um curso de graduação para manter-se no trabalho. Para o profissional o conhecimento adquirido na academia já era suficiente para estar empregado. E, para a empresa o bom empregado era aquele que não faltava e sempre cumpria com o horário de trabalho. Atualmente, o mercado de trabalho encontra-se mais competitivo. À medida que cresce o número de profissionais qualificados, conseqüentemente, aumenta não só o número de desempregados, mas, também, a exigência das empresas referente ao recrutamento e seleção de pessoas. O objetivo deste estudo é avaliar se o marketing pessoal é utilizado pelos profissionais como o principal instrumento para a empregabilidade no mercado de trabalho natalense, mediante o recrutamento e seleção de pessoas realizados em uma empresa de consultoria de recursos humanos na cidade do Natal.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo de caso, de natureza exploratório realizado com 30 candidatos que participaram do recrutamento e seleção realizado por uma empresa de consultoria de recursos humanos na cidade do Natal, no mês de julho/2004, para uma vaga de gerente de vendas, representando uma amostra de 60%. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário previamente elaborado e testado. Os dados foram tratados através de métodos de estatística descritiva, utilizando-se a distribuição de frequência absoluta e relativa.

**(RESULTADOS)** Quanto ao perfil dos entrevistados, observou-se que 70% são do sexo masculino, 58% possuem o curso superior incompleto, 70% estão na faixa etária entre 36 a 45 anos, 65% são casados, 60% tinham a renda mensal no último emprego entre R\$1.001,00 a R\$2.500,00, 70% têm entre 3 a 4 membros na família, 65% passaram 2 anos no último emprego, sendo a informatização na empresa (73%) o principal motivo de demissão. Quanto aos instrumentos de marketing pessoal, verificou-se que os entrevistados utilizam: com bastante ou total intensidade as variáveis das dimensões *saúde* (80%), alimentação balanceada, prática de esportes e tempo para o lazer; *visual* (90%), cabelos e unhas limpos e cortados, barba ou maquiagem discreta, visita ao dentista e roupas discretas para o ambiente de trabalho; *currículo* (70%), elaboração ou atualização do currículo, participação em seminários e congressos, domínio de informática e formação adequada ao emprego; *vocação* (80%), autoconfiança, motivação, criatividade, atento com as tendências. Utilizam com moderada intensidade as variáveis das dimensões: *atitude e comportamento* (65%), pontualidade e organização, bom humor, humildade para admitir erro; *comunicação* (62%), hábito de falar em público, postura e dicção, hábito de ouvir as pessoas, hábito de escrever; *planejamento* (73%), eliminação dos pontos fracos, capitalização dos pontos fortes, definição de objetivos e metas; *relacionamento* (78%), contato com pessoas de diferentes áreas profissionais, troca cartão de visita, atualização da agenda e participação em eventos sociais. Utilizam com pouca ou nenhuma intensidade as variáveis da dimensão *marca* (68%), participação em cursos de qualificação profissional ou de pós-graduação, hábito de ler, domínio de outro idioma, tempo com atividades de responsabilidade social.

**(CONCLUSÃO)** O estudo realizado permitiu identificar a utilização de alguns instrumentos de marketing pessoal como estratégia adotada pelos entrevistados para enfrentar a concorrência na conquista de uma oportunidade no mercado de trabalho.

### MERCHANDISING – O MERCHANDISING NO BRASIL

*Andicléia Tomaz*

*Auricéia Vanuty*

*Bibiana Idalina da Silva Rosa Nunes*

*Gabriela Tutzy*

*Gilmara Saraiva*

Discentes do Curso de Administração com Hab. em Mkt. Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Franklin Marcolino de Souza*

Docente do Curso de Administração com Hab. em Mkt. Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Muito se tem empregado o termo *merchandising* no Brasil, por essa razão, talvez, é que há tanta confusão em torno de seu verdadeiro significado. É sem dúvida, uma atividade mercadológica que se insere no contexto das operações destinadas a fazer fluir os bens de consumo através dos canais de marketing. Em termos de linguagem, pode-se dizer que configura um universo de discurso persuasivo que se combina a uma vontade de ter ou ser algo a partir de um bem de consumo. O presente trabalho tem por finalidade apresentar alguns aspectos que norteiam as discussões referentes ao Merchandising, definindo e caracterizando-o perante a sociedade atual. Bem como analisar o efeito do Merchandising no público Brasileiro. **(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: COBRA, BLESSA, KOTLER, FREITAS & NATAL bem como dados obtidos em reportagens e artigos, na qual procurou-se buscar relatar o maior número de idéias possíveis sobre o referido assunto.

**(RESULTADOS)** Em diversas ocasiões, o *merchandising* é confundido com a promoção de vendas. Outras pessoas referem – se a *merchandising* como sinônimo de material de ponto de venda. Com a evolução das lojas de balcão para as lojas de auto-serviço, consolidou-se a necessidade dos lojistas adotarem uma forma de comunicação com o consumidor e, a partir de então, o *merchandising* oficializou-se como uma linguagem não verbal para mediar a comunicação entre produto e consumidor, entre oferta e demanda. No Brasil as telenovelas, repercutem no telespectador na intenção de transformá-los em consumidores ou de incutirem nestes uma idéia, tornando-se um dos mais famosos tipos Merchandising usados no país. Constata-se também que o merchandising tem implicações em relação ao processo criativo e de produção do autor e éticos como toda forma de comunicação publicitária, que não mede esforços para causar impacto e estimular as vendas. Hoje, o *merchandising* ampliou suas aplicações para fora do comercio varejista de bens de consumo.

**(CONCLUSÃO)** Podemos afirmar ser o *merchandising* o coração do Marketing no varejo, isso porque ele envolve tudo que se relaciona com o estudo de produto/ serviço na estratégica mercadológica. *Merchandising* é o planejamento do serviço certo, no local certo, ao tempo certo, em quantidades corretas e ao preço certo. Quando dizemos que estamos arrumando a loja com materiais promocionais de ponto-de-venda, ou projetando uma loja, ou definindo um layout em função do tráfico dos consumidores, e buscando fazer gestão de categorias com produtos similares nas compras, estamos executando o *merchandising* de varejo.

MIX DE PRODUTOS – CONCEITO E UTILIDADE NO MARKETING DE VAREJO

*Alessandra Fernandes*

*Amanda Bernadete*

*Bruno Medeiros*

*Daniel Macedo*

*Gisele Jucá*

*Ivana Medeiros*

Discentes do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Franklin Marcolino de Souza*

Docente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A seleção e disponibilidade de produtos numa loja, ou num estabelecimento comercial, possui influência direta com o grau de satisfação do cliente, podendo provocar um momento da verdade positivo para sua fidelização. Tudo depende da seleção e sortimento de produtos que o gestor fizer. Oferecer um grande número de produtos existentes no mercado a uma determinada altura é uma tarefa complicada do ponto de vista logístico e financeiro. Por isso, é essencial saber selecionar o melhor *mix* de produtos. Esta combinação é um fator fundamental que também contribui para assegurar o êxito do negócio. Neste artigo, é possível compreender os conceitos que geram aplicações práticas na escolha e classificação de produtos a serem dispostos na loja, bem como suas estratégias e resultados obtidos através de sua aplicação, identificando, assim, a posição estratégica da empresa.

**(METODOLOGIA)** Pesquisa de caráter bibliográfico, tendo como base de estudo autores como, KOTLER e ROUSSEAU, bem como informações e dados obtidos através de artigos e pesquisas na Internet, fomentando convergências e opiniões dos autores estudados.

**(RESULTADOS)** De acordo com um estudo aprofundado das estratégias do mercado de varejo é possível entender que o ciclo de vida (comercial) dos produtos tem relação direta com a sua disponibilidade, posição estratégica do mercado, variedade, dimensão do sortimento e necessidade do consumidor. Dessa forma, decisões estratégicas podem satisfazer objetivos comuns, alcançar a rentabilidade pretendida pelo negócio, satisfazer as expectativas do fornecedor e principalmente satisfazer o cliente. E é de fundamental importância que exista uma atenção na seleção dos produtos para que se obtenha um resultado satisfatório. As decisões do mix de produtos, correspondem ao posicionamento pretendido pela loja, por isso, qualquer modificação é uma decisão importante da política comercial da loja. Como as estratégias de gestão das mercadorias estão intimamente ligadas à seleção e dimensão do sortimento, há que determinar a sua dimensão correta.

**(CONCLUSÃO)** A valorização de todos estes critérios, e a forma de atuar perante eles, poderão ser distintas, consoante o interesse que o produto novo consiga suscitar. A eliminação de um produto pode ser provocada por uma rentabilidade insuficiente ou por mudanças na política comercial da loja. Em qualquer dos casos, é sempre aconselhável utilizar os mesmos critérios seguidos para a introdução de qualquer novo produto. Naturalmente, a aplicação de todos estes instrumentos varia de empresa para empresa. A gestão das variáveis em causa prende-se com o setor de atividade, os objetivos e orientações do negócio, o mercado e, invariavelmente, o bom senso do gestor.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### O DESDOBRAMENTO ACELERADO DA ECONOMIA INFORMAL E SUAS TRANSFORMAÇÕES NAS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE

*Maria de Fátima Costa*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosângela de Menezes Cortez Bezerra*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O tema economia informal ou paralela, que atualmente encontra-se em destaque num mercado cada vez mais competitivo e globalizado, o que significa dizer que os desafios são maiores, não apenas para o mercado informal, mas principalmente para a economia formal, que mesmo em desenvolvimento sofre às conseqüências, gerada pelas transformações a que o mercado de trabalho está exposto. Baseado nesses aspectos, o presente trabalho tem por finalidade apresentar alguns questionamentos que norteiam as discussões referente a economia informal, como o que leva o trabalhador a optar pela informalidade, e ainda os meios de sobrevivência que esse trabalhador possui além do trabalho informal.

**(METODOLOGIA)** O presente estudo trata-se de uma pesquisa exploratória, baseada em dados coletados no camelódromo do Alecrim, junto aos trabalhadores do local.

**(RESULTADOS)** Daí, a importância de destacar qual a conjuntura atual das relações de trabalho, ou seja, hoje as grandes empresas desempregam mais do que contratam, sendo as pequenas e médias que geram emprego, aqui e mundo afora. Mas, existe um agravante, em vez de fortalecer a pequena e média empresa, quase todos os governos brasileiro a ignoram ou a enfraquecem. Com isso assistimos a uma sistemática destruição desse setor no Brasil. Os ricos com suas grandes empresas já não criam mais empregos e os pobres não têm como gera-los. De vinte anos para cá, além de aumentarem os impostos, reduziram os prazos de pagamentos de 120 para 15 dias. Hoje, as empresas precisam pagar 40% de sua receita ao governo antes de receber, o capital de giro dessas empresas sumiu. Em vez de financiar a produção, financia ao governo. Parece conveniente dizer que, com base nas informações, para se abrir uma empresa hoje e se manter viva no mercado é praticamente impossível, posto que, o grau de regulamentação da economia, a alta carga tributária, a alta taxa de desemprego, a falta de valorização do trabalho, a grande influência do processo de globalização tendem a atuarem como fortes fatores que determinam o fortalecimento da economia informal no país.

**(CONCLUSÃO)** A informalidade brota e prospera, sobretudo onde as perspectivas econômicas são ralas e os trabalhadores, pouco qualificados se alastram quando o desemprego aumenta. Sua raiz está no excesso de regulamentação da economia, que dificulta e encarece a legalização dos negócios. o trabalho no setor informal possibilita a sobrevivência de uma parcela enorme dos trabalhadores, com uma margem dos direitos sociais e ganhos mais baixos. O trabalho no setor é pouco qualificado, compromete a produtividade e o desenvolvimento econômico e tecnológico do país e ainda prejudica o ambiente de competição, dificultando também a avaliação da economia.

**O EFEITO DOS JUROS NA REDUÇÃO DO PODER DE COMPRA DAS FAMÍLIAS**

*Daniele Beatriz Dantas  
Vanessa Mesquita de Oliveira  
Rosemberg Souza Araújo  
Francisco Marcone Avelino de Melo Junior*

Discentes do Curso de Adm. com hab. em Marketing da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração e Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Com a incerteza e os riscos do mercado brasileiro atual, faz-se necessário obter-se informações seguras e relevantes para que se façam aquisições de recursos advindos de empréstimos e/ou compras a prazo. Com o propósito de adentrar na seara dos Juros, onde se pode explanar os mais diversos conceitos que o mercado financeiro utiliza para que os expectadores possam ter um embasamento quando, atual ou futuramente, tiverem que lidar com um mercado em constante mutação.

**(METODOLOGIA)** Para abordar o tema escolhido realizou-se uma pesquisa exploratória descritiva baseada em livros didáticos, periódicos e na internet. Para a apresentação será utilizado entrega de Resumo impresso e exposição em multimídia.

**(RESULTADOS)** Estudos demonstram a estória dos juros é bem mais antiga do que se parece, os juros são citados em relatos há mais de 2000 anos e se consolidam em conceitos que vão desde a remuneração do credor até o aluguel para pelo locatário (devedor) pela cessão do direito do uso do capital. Ao identificar a discrepância entre o mercado brasileiro e o internacional, bem como a diferença entre o valor pago para pela captação dos bancos e o valor que estes cobram de seus clientes, pode-se aferir que a gestão das disponibilidades das famílias é ineficaz. Esta se dá principalmente pelo volume de juros pagos bem como da falta de cultura em finanças pessoais. Uma pesquisa entre alunos universitários pode conformar o mote teórico proposto, visto que mesmo se tratando de pessoas que tenham mais anos em ensino, a má gestão dos recursos e, por conseguinte o pagamento de juros é evidente no grupo analisado.

**(CONCLUSÕES)** Os principais desafios enfrentados pelos cidadãos é freiar a propensão marginal á consumir que no Brasil é alta, bem como no grupo analisado. Mais de 70% dos Jovens estudados compram a prazo e não planejam suas obrigações em função de suas disponibilidades. O calculo errado do valor futuro, ou seja, do total pago em parcelas considerando a capitalização é dentre outros um motivo carente de uma reflexão mais profunda, provavelmente a introdução de matemática financeira no ensino médio viesse a contribuir para a redução desta falta de conhecimento. Outro dado a observar é o aumento do consumo em função do aumento da renda, quase a totalidade dos pesquisados aumentam na mesma proporção ou até mais seus níveis de consumo em relação a um aumento da renda o que corrobora com a tese de que os juros altos são diminuidores do poder de compra bem como do aumento dos níveis de inadimplência.

### O FUTURO DO EMPREGO NO RIO GRANDE DO NORTE

*Andreza Silva  
Carlos Augusto  
Braz Lorayne  
Borges  
Paulo Roberto V. Silva  
Sérgio Câmara*

Discentes do Curso de Administração com Hab. em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*Carlos Antonio de Lima Moreira*

Docente do Curso de Administração com Hab. em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

**(INTRODUÇÃO)** O estudo realizado envolve um breve histórico do trabalho (trabalho *versus* emprego, emprego na idade da tecnologia etc), a informalidade no mercado de trabalho (temporários e subempregados) e também a presente situação do mercado de trabalho no Brasil, e no Rio Grande do Norte, apresentando nichos de trabalho com futuro promissor, bem como os ramos de atividade com maior possibilidade de crescimento. O presente estudo teve por finalidade informar do Rio Grande do Norte citando vários aspectos e tendências mundiais, assim como buscando centralizar o tema na realidade do nosso Estado.

**(METODOLOGIA)** Para a realização do presente estudo, optou-se por uma pesquisa do tipo bibliográfica. Foram consultados autores especializados na temática, tais como: RIFKIN, PASTORE, FERRARI, CASTELLS, SCHWARTZ; além de terem sido também utilizadas como fontes artigos em revistas e sites na internet, para o aperfeiçoamento do trabalho de pesquisa.

**(RESULTADO)** A pesquisa realizada apresentou como resultados a possibilidade de visualização de como se apresenta nos dias de hoje o mercado de trabalho no mundo, no Brasil e no estado do Rio Grande do Norte, apontando os setores da economia com maiores possibilidades de empregabilidade em um futuro próximo no Estado do Rio Grande do Norte. Foram apresentados também programas de desenvolvimento e capacitação do trabalhador (PRODETUR e FECOMERCIO). O estudo possibilitou, ainda, a identificação de habilidades e capacidades que os profissionais do futuro deverão ter para que possam atuar no mercado de trabalho, e bem como o importante papel que o administrador deverá desempenhar no mesmo.

**(CONCLUSÃO)** Tomando-se como base o trabalho de pesquisa realizado e os resultados obtidos, pode-se concluir que o mercado de trabalho tem oferecido cada vez menos vagas. Todavia existem setores da economia que vêm crescendo nos últimos anos e têm tendência de crescimento para os anos vindouros oferecendo, dessa forma, muitas vagas no mercado de trabalho. Não obstante a esse fato, tem-se observado, um crescente aumento do desemprego e, por conseqüência, um aumento do trabalho informal (tanto temporário, quanto subempregos), pois não existem profissionais preparados para ocupar tais postos de trabalho. Isso ocorre porque os potenciais empregados não vêm buscando atualização para se recolocar no mercado de trabalho, o que ocorre muitas vezes por falta de oportunidades, de dinheiro e informação. Mesmo embasada em evidências concretas, a pesquisa realizada é especulativa, pois em se tratando do Futuro do Emprego previsões são incertas e inseguras. Pode-se, pois afirmar que; pouquíssimas oportunidades surgirão para profissionais desqualificados.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### O INVESTIMENTO EM AÇÕES COMO ALTERNATIVA DE MAXIMIZAÇÃO AOS PEQUENOS POUPADORES

*Fábio Barreto Cysneiros  
Francleide de Carvalho Nobre  
Auzenete Régia Araújo Costa*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)**, Na conjuntura mundial atual a velocidade nas trocas de informações e a facilidade de investimentos em outros países por parte dos grandes investidores contribui com que os pequenos e médios investidores fiquem inibidos e receosos em colocar suas economias num mercado dinâmico e volátil. Uma prática revés deste modelo que surge como alternativa é o Mercado de Capitais. Analisando o período pós Plano Real com a estabilização da moeda, a quebra do monopólio da poupança se apresenta como única forma de acesso dos pequenos poupadores. A facilidade de transações e investimentos em capitais pela Internet, faz com que o pequeno poupador não precise restringir seu leque de investimentos aos produtos com baixa taxa de retorno como é o caso dos fundos, dólar, euro, ouro, aplicações bancárias e imóveis. Este pequeno investidor, dependendo exclusivamente de seu perfil, pode facilmente aplicar suas economias em ações da bolsa e títulos da dívida pública, dentre outros.

**(METODOLOGIA)** A Pesquisa se consolida como exploratória com aquisição de dados primários e secundários, levantados, basicamente, através de artigos da Internet, palestras e literatura específica sobre o assunto.

**(RESULTADOS)**. De acordo com Sistema Financeiro Nacional somente a BOVESPA tem autorização para negociar das ações, “Título negociável, representativo de propriedade de uma fração do capital social de uma sociedade anônima.” Comissão Nacional de Bolsa de Valores – CNBV. Com vistas a fomentar a entrada de pequenos e médios investidores no mercado de capitais a BOVESPA está desenvolvendo ações de divulgação em massa do seu trabalho, as principais ferramentas são a atualização constante de um site e visitas a locais estratégicos como o BOVESPA vai à praia e o BOVESPA vai à universidade, onde encontram pessoas com capacidade de poupança para oferecer mais este canal de investimentos. A análise de trabalhos acadêmicos contribui para a consolidação do propósito. No Rio Grande do Norte é notório que o pequeno investidor tem migrado gradativamente para composição de seu portfólio de investimentos mais agressivos, todavia esta participação ainda se consolida de forma inibida e cautelosa.

**(CONCLUSÃO)** Sabendo que o mercado de capitais é de suma importância para o desenvolvimento econômico do país, pois é ele quem capta recursos de investidores, com capacidade de poupança, e distribui com empresas carentes de recursos a longo prazo, ou seja, que apresentam déficit de investimento. E com o fácil acesso a informações sobre o risco, retorno e liquidez de cada opção de investimento, o pequeno e médio investidor poderá sim, começar a investir mais neste mercado até hoje pouco conhecido, mas que promete retorno muita além das outras opções de investimento mais populares. A massificação de programas de divulgação em investimentos de caráter mais agressivo e uma renovação do perfil dos poupadores, principalmente com a projeção de investimentos em longo prazo se consolida numa ferramenta estruturante para o sucesso do mercado e por conseguinte da economia do país.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### O MARKETING NA VISÃO POLÍTICA E PESSOAL

*Janna Aby-Zayan Toscano Lyra*  
*Milton Cláudio Rodrigues Silveira*

Discentes do Curso de Administração com Hab. e Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento RN

*João Tadeu Weck*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O presente estudo visa desenvolver uma proposta metodológica de marketing aplicada para a campanha política de um candidato a cargo eletivo no interior do Estado. Tratando-se de um estudo pioneiro, no que se refere ao marketing pessoal e político, a pesquisa continua em processo de desenvolvimento e adequações, cujos resultados finais serão confirmados após os resultados da presente eleição para cargos municipais.

**(METODOLOGIA)** Considerando o caráter pioneiro da pesquisa, a metodologia do marketing político e pessoal foi desenvolvido e aplicado em determinado município, visando a campanha político-eleitoral de determinado candidato a cargo eletivo de um município. O universo constou do total de eleitores do município; o plano amostral foi definido estatisticamente, através de métodos aleatórios de pesquisas pessoais, com coleta direta e a análise de dados primários; utilizou-se também dados secundários de pesquisas eleitorais.

**(RESULTADOS)** A metodologia proposta apresentou, até o momento, resultados favoráveis, considerando que o candidato- objeto da pesquisa estava inicialmente em condições desfavoráveis para o sucesso da campanha política. Após a atuação das estratégias mercadológicas, sob as óticas pessoal e política, constantes do presente estudo, houve uma reversão de posições do candidato, estando atualmente na liderança da campanha ainda em andamento. Os resultados finais serão confirmados após a apuração do atual pleito eleitoral.

**(CONCLUSÃO)** Tratando-se de um estudo pioneiro e submetido a condições dependentes de fatores subjetivos, pode-se concluir que, sob a ótica acadêmica, o presente estudo mostra a importância do marketing aplicado a pequenas cidades do interior do estado.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### O PAPEL DO HEMONORTE DENTRO DO PROGRAMA DE DOAÇÃO DE SANGUE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE – “DOE VIDA. DOE SANGUE.”

*Luiz Filipe Bezerra de Miranda*

Dicente do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosa Cavalcante da Costa*

Docente do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Atualmente, existe uma grande necessidade de conscientização por parte da população, com relação ao “problema” da doação de sangue. Os bancos de sangue estão passando por uma “parcial” escassez e, em função disso, há necessidade de captar doadores potenciais para equilibrar e otimizar os estoques de sangue. Daí a importância dos hemocentros, em especial, neste caso, o Hemonorte, no papel de mediador, conscientizando e alertando a população acerca da necessidade da doação de sangue. Portanto, esta pesquisa busca mostrar a importância do Hemonorte no papel do programa de doação de sangue (Doe Vida. Doe Sangue.) na busca de otimizar a quantidade de doadores futuros, no intuito de que os seus estoques de sangue venham a atingir os níveis recomendados pela literatura especializada.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa vem sendo empreendida tanto com a utilização do método qualitativo, como também, do quantitativo. Ela também pode ser definida como descritiva e exploratória. Está sendo aplicado um modelo de questionário, com perguntas abertas e fechadas, aos usuários finais (doadores) e internos (colaboradores) do Hemonorte, especialmente nos ambientes de coleta.

**(DESENVOLVIMENTO)** Após a coleta e análise dos dados, obtidos através dos questionários, será procedida a tabulação, visando maior facilidade de compreensão da situação atual do referido órgão. Entre outras informações, espera-se obter indicativos mais precisos a respeito das carências e necessidades do Hemonorte, bem como o nível de satisfação dos seus usuários, internos e externos.

**(CONCLUSÃO):** A importância deste estudo fundamenta-se, principalmente, na constatação atual da carência nos níveis de estoque de sangue, contrapondo-se com a grande demanda por este produto. De maneira adicional, o estudo busca mapear a qualidade de seus serviços prestados, bem como os meios de captação dos doadores atuais, de forma a orientar as ações do Hemonorte para a busca do doador potencial, podendo levar ao equilíbrio dos níveis de estoque de sangue.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### O PROCESSO DE LEITURA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO DOS CLIENTES DO GRUPO A DA COSERN

*Flávio Bandeira de Melo Costa*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Karina de Oliveira Costa*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** O setor elétrico brasileiro vem passando por grandes transformações nos últimos anos e intensificadas a partir de 1995 com o processo de privatização das empresas estatais de energia elétrica. A legislação do setor vem exigindo cada vez mais das empresas um compromisso com os índices de qualidade dos serviços prestados aos seus clientes. O sistema de leitura de equipamentos de medição dos clientes que são atendidos com fornecimento de tensão igual ou superior a 13.800W, denominados como clientes do Grupo A, é base fundamental para o processo de comercialização de energia elétrica. O presente projeto tem como objetivo analisar as intensas revisões que estão sendo realizadas para a otimização deste processo no combate as perdas de energia sofridas pelas empresas do setor. A elaboração de projetos eficientes para a redução destas perdas, tem representado uma série de benefícios que atingem a todos os clientes e, em especial, a COSERN, empresa concessionária de energia elétrica no estado do Rio Grande do Norte.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa descritiva, de investigação documental e de observação direta, com o envolvimento de todos funcionários que atuam no processo de leitura de equipamento de medição, onde a busca pela otimização do processo de leitura de equipamentos de medição dos clientes do grupo A é relevante para os objetivos da empresa.

**(DESENVOLVIMENTO)** A análise administrativa é um processo de trabalho onde o objetivo é identificar as causas e levantar soluções para os problemas de uma organização, o envolvimento das responsabilidades de planejar, aperfeiçoar o clima e a estrutura da organização, exige uma dinâmica permanente na análise dos métodos e dos processos de trabalho. Criar condições para a realização de uma análise é fundamental que haja o apoio da administração estratégica, para que as diretrizes gerais de mudança sejam bem definidas e que tenha o propósito de solucionar os problemas. O desenvolvimento de equipes para o fortalecimento de suas características funcionais, treinamento para a adaptação as mudanças, a elaboração de procedimentos e normas, são algumas das aplicações de análise de uma grande organização. As oportunidades de melhoria nos processos são aquelas em que as críticas realizadas por outros setores da empresa, sirvam de parâmetro para uma análise e o desenvolvimento de novos procedimentos para atender as exigências de um mercado. Dentro de uma organização, os recursos humanos constituem o seu maior patrimônio, onde as pessoas também são a principal fonte de variação e inovação do ambiente organizacional e com a intenção de minimizar a variação e maximizar a inovação dos funcionários, as necessidades de treinamento são continuamente verificadas e direcionadas para todos os níveis de pessoal.

**(CONCLUSÃO)** Diante da importância de se otimizar o processo de leitura de equipamento de medição dos clientes do grupo A, a capacitação de pessoas através de treinamentos, incentivos e condições técnicas para a realização de suas atividades, associado a um planejamento de rotas de leituras ágil, estabelecendo um ciclo de faturamento que atenda as determinações do órgão regulador das empresas de energia elétrica (ANEEL), através da Resolução 456/00, são pontos de fundamental importância para se alcançar os resultados esperados pela concessionária.

**O TURISMO SEXUAL FEMININO NO RIO GRANDE DO NORTE**

*Luciana Pereira do Nascimento  
Lucianna Medeiros e Silva Lourenço*

Discentes do curso de Administração em Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

Alúcio Alberto Dantas  
Anna Waleska M. C. de Menezes

Docentes de Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

**(INTRODUÇÃO)** O trabalho é resultado de um processo de construção de conhecimento, decorrente da análise e observações realizadas na praia de Ponta Negra, em Natal-RN. O mesmo objetiva o conhecimento analítico do turismo sexual, resultante de fatores socioeconômicos de jovens residentes em Natal e outras cidades, atraídas pelo elevado número de homens de países ricos e que vêm passar períodos de lazer em Natal. A pesquisa contribui para a identificação e análise dos diversos aspectos inerentes à exploração do turismo sexual, destacando os pontos negativos e que agridem a dignidade da pessoa humana.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa foi realizada mediante coleta direta junto a jovens que vivem da prostituição sexual na praia de Ponta Negra, como fonte de renda e de atividade ocupacional. Essa coleta constou de entrevistas pessoais realizadas diretamente com essas jovens, mediante roteiro previamente elaborado e constante de informações que permitiram a formulação de abordagens contextuais sobre causas e efeitos da prostituição e do turismo sexual feminino em Natal.

**(RESULTADOS)** A pesquisa confirma que o número de turistas estrangeiros no Brasil cresceu mais de 1.000 por cento nos últimos vinte e cinco anos; em 2003 o crescimento dos turistas internacionais para o RN foi 103,21% em relação ao ano 2002, ficando o nosso estado em segundo lugar no nordeste inferior ao estado da Bahia. As informações constantes na pesquisa revelam que as mulheres iniciam o trabalho na prostituição em função de suas precárias condições de vida, onde a pobreza das famílias são as principais causas motivadoras da busca de melhoria da condição de vida das jovens prostituídas sexualmente. Outros resultados importantes prendem-se aos preconceitos que tornam essas jovens ainda mais excluídas das relações sociais.

**(CONCLUSÃO)** A exclusão social ocorre atualmente de diversas formas e decorrente de inúmeros fatores. Conforme constata a pesquisa, o turismo sexual feminino é uma das mais serias situações sociais e de exploração da pessoa humana atualmente verificada na cidade do Natal, onde inúmeros turistas vem realizar passeios e atividades de lazer na capital potiguar, atraídos pelo, elevados números de jovens pobres e que se prostituem por dinheiro, como forma de sobrevivência.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### OUVIDORIA NO TRIBUNAL DE CONTAS DO RIO GRANDE DO NORTE: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO.

*Edmar Campos Silva Leitão de Oliveira*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Maria da Silva Souza*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A Ouvidoria no Brasil tem suas peculiaridades, próprias de um país que vive um processo de fortalecimento das instituições e do cidadão diante delas, dentro do espaço de atuação que a Constituição permite. Com base na Lei de Responsabilidade Fiscal - cujo grande diferenciador é o de estabelecer um novo padrão fiscal no País, sobretudo do ponto de vista comportamental - Capítulo IX, da Transparência, Controle e Fiscalização e na Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado – Lei Complementar nº 121/94, Capítulo VI, das Denúncias, asseguram-se os meios para que o cidadão exerça sua cidadania. Portanto, tendo em vista sua importância, tem-se como propósito ressaltar que a conscientização do cidadão na defesa dos seus direitos é a verdadeira mola propulsora da Ouvidoria e, mesmo sem específica previsão constitucional, a sua adoção tem campo fértil. Diante disso, o presente trabalho objetiva avaliar como a implantação da Ouvidoria pode melhorar o atendimento junto à população, estabelecendo assim um canal definitivo para a participação de toda sociedade no processo de reestruturação interna do Tribunal de Contas do Estado/RN (TCE/RN).

**(METODOLOGIA)** Com vistas a levantar informações sobre a viabilidade e necessidade da implantação da Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado/RN, a população de estudo para desenvolvimento foi composta pelos funcionários que fazem parte desta Corte de Contas. O processo de amostragem aplicado foi do tipo não-probabilístico intencional ou por julgamento. A amostra foi composta por 110 entrevistas. O processo de coleta de dados ocorreu durante o mês de setembro de 2004, mediante a aplicação de um instrumento do tipo questionário, composto por 11 questões fechadas, dividido em três seções: A primeira referente à avaliação dos serviços prestados pelo TCE/RN, a segunda compreendida pelas questões relativas a implantação da Ouvidoria no TCE/RN, e a última composta por questões relacionadas ao perfil dos entrevistados. A análise dos dados foi realizada mediante a aplicação de técnicas de estatística descritiva.

**(RESULTADOS)** Os entrevistados são na maioria do sexo feminino(62,73%), com faixa etária de 41 a 50 anos(41,82%), ocupam função de nível superior(42,27%) e têm mais de 20 anos de serviço. Quando foram indagados em relação ao conhecimento das atribuições do TCE/RN 69,72% afirmou conhecer. 52,78% avaliou o atendimento do TCE/RN como bom. 42,59% avaliou o tempo de retorno das informações como regular e 30,56% como demorado. 83,32% afirmou saber o que é ouvidoria. 40,59% concorda totalmente e 44,55% concorda com a implantação da ouvidoria no TCE/RN.

**(CONCLUSÕES)** Partindo do princípio que a Ouvidoria é um canal de ligação entre a Instituição e a Sociedade e que visa identificar demandas e características necessárias à melhoria na qualidade dos serviços públicos requeridos e financiados pela sociedade, conclui-se que a coleta e a análise das sugestões e críticas dos clientes internos são de relevante importância para a qualidade dos serviços prestados pela Instituição. Os resultados da pesquisa confirmam que a eficiência e a eficácia institucional estão diretamente vinculadas à qualidade e impactos dos serviços prestados pela Instituição. Este fato revela que a implantação da Ouvidoria representa um expressivo segmento de gestão pública voltado para um dos mais fortes componentes de avaliação organizacional, diretamente relacionado à efetividade social dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### PERCEPÇÃO DOS CLIENTES QUANTO À QUALIDADE NO ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS PELA LOJA SPORT MASTER

*Célia Cristina Silva Araújo*

Discente do curso de Adm. com Habilitação em MKT, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Franklin Marcolino de Souza*

Docente do curso de Adm. com Habilitação em MKT, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** As condições de vida da população vêm motivando mudanças de comportamento das pessoas, com o intuito de incorporarem novas ações e práticas que promovam satisfações sobre o sedentarismo individual e coletivo das pessoas. Nessa perspectiva, tem ocorrido uma elevada demanda por materiais e componentes esportivos, gerando uma cadeia mercadológica do setor varejista e motivando investimentos que viabilizem novos negócios ligados ao varejo esportivo. A presente pesquisa objetiva analisar o desempenho do setor varejista em Natal, através da avaliação da qualidade no atendimento e dos serviços prestados aos clientes. Essa avaliação permitiu a formulação do perfil dos clientes do setor varejista e a identificação dos aspectos e níveis de satisfação dos clientes com a qualidade do atendimento e dos serviços prestados no setor de varejo esportivo.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa foi desenvolvida junto aos clientes da Sport Máster localizada no Hiper Bompreço da Prudente de Moraes, em Natal-RN, no período de março, abril e maio de 2004, com um universo de 1.896 clientes. Deste total foi retirada uma amostra aleatória simples, com um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 8%, totalizando um plano amostral de 144 clientes. Através de dados primários coletados através da entrevista pessoal, foram elaboradas estatísticas paramétricas e não-paramétricas que permitiram a formulação de informações quantitativas e qualitativas necessárias à confirmação das hipóteses necessárias à avaliação da percepção dos clientes quanto ao atendimento e serviços prestados pela loja Spor Máster.

**(RESULTADOS)** A pesquisa possibilitou a identificação dos aspectos que são considerados satisfatórios para os clientes, em relação ao atendimento e serviços prestados pela loja Sport Máster; bem como a identificação das falhas percebidas pelos clientes da loja, no que concerne à qualidade no atendimento e serviços prestados pela referida loja. Os resultados da pesquisa confirmam o crescimento da demanda por produtos que formam o varejo esportivo, o que exige das empresas a contínua atualização e diversificação de seus estoques. A qualidade dos serviços no atendimento ao cliente é destacada na pesquisa como de relevância para o sucesso do negócio, ressaltada, inclusive, como importante diferencial para o crescimento das vendas e dos lucros da empresa. É um dos aspectos claramente perceptível e destacável pelas pessoas, cujas razões decorrem de melhoria nas instalações da loja; introdução de novos produtos, melhorando e inovando o seu mix; qualificação e especialização dos funcionários, visando a contínua melhoria do padrão e qualidade do atendimento aos clientes; e parcerias com os fornecedores da melhores marcas, acompanhado com os expositores e do designer da loja.

**(CONCLUSÃO)** O investimento em capital humano que promova a qualidade no atendimento aos clientes é sempre exigido pelas empresas, considerando que as pessoas percebem com facilidade os níveis e características do referido atendimento. A pesquisa realizada na Spor Master comprova que essas características são importantes para o processo de evolução do desempenho empresarial, aumentando os níveis de competitividade e resultando em acréscimo das vendas e lucros.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### PERSPECTIVAS DOS FORMANDOS 2004 DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM MARKETING E ADMINISTRAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO FARN, PARA ENTRAR NO MERCADO DE TRABALHO

*Farley Franklin Barbosa Antunes de Melo*

Discente do Curso de Adm. com Hab. em Marketing - Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Maria da Silva Souza*

Docente do Curso de Adm. com Hab. em Marketing - Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**INTRODUÇÃO:** O mercado de trabalho está passando por profundas transformações neste início de século. Cada vez mais profissionais, principalmente no nível executivo, estão se defrontando com novos desafios, tais como globalização, descentralização, downsizing e terceirização. As próprias noções de emprego e trabalho, estão mudando. Nesse sentido, o administrador deverá ter bem claro em sua mente qual o papel nesta virada de século; que conhecimento ele deve ter e reciclar para se preparar para esses novos desafios e habilidades que lhe serão exigidas, num ambiente tão tumultuado e competitivo. Esse trabalho, porém visa mostrar uma avaliação das perspectivas dos próximos administradores recém formados no ano de 2004 a respeito de suas colocações no mercado de trabalho e no futuro de suas carreiras.

**METODOLOGIA:** Para atingir o objetivo proposto, foi realizado uma pesquisa quantitativa do tipo exploratória com todos os formando 2004 do curso de Administração com Habilitação em marketing, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte. Ou seja, a pesquisa delimitou-se no universo de (cinquenta e um alunos do 4º ano), sendo definida como senso. Dessa forma, foi possível proporcionar uma compreensão do contexto do problema, utilizando-se do emprego de instrumento de coleta de dados, um questionário composto de questões abertas e fechadas, as quais, foram possíveis avaliar as perspectivas dos formandos quanto à entrada no mercado de trabalho e o futuro de suas carreiras.

**RESULTADOS:** Diante disso, os resultados foram os seguintes: Áreas para atuar no mercado - Marketing com 43,90%, Recursos Humanos com 26,83% e outras áreas não definidas com 17,07%. Quanto às oportunidades de trabalho que pretendem se dedicar - profissional autônomo com 51,22%, profissional de empresa privada com 19,51% e cursos diversos com 14,63%. Para as opções de continuar os estudos - 60,98% pretendem fazer especializações, 21,95% mestrado e 9,76% outro curso superior. Quanto aos planos nos próximos 5 anos - 43,90% querem montar seu próprio negócio, 26,83% se especializar em alguma área e 17,07% trabalhar numa grande empresa. Em relação à faixa de idade, 70,73% ficam na faixa dos 21 a 30 anos, 21,95% entre 31 e 40 e 9,88% de 41 a 50. Quanto ao estado civil, 68,29% são solteiros, 29,27% casados e 2,44% separados. Quanto ao sexo, 73,17% são do sexo feminino e 26,83% do sexo masculino.

**CONCLUSÃO:** Portanto, diante das respostas analisadas, pode-se concluir que os formandos de forma geral são jovens em sua maioria, onde gostariam de atuar nas áreas de marketing e RH, tornarem-se profissionais autônomos administrando seu próprio negócio e continuar os estudos com especializações e mestrados.

### PISCICULTURA SUSTENTÁVEL: UMA POSSIBILIDADE DE RENDA PARA O PEQUENO PRODUTOR DO RIO GRANDE DO NORTE

*Antonino de Freitas Bezerra  
Gilkissa Jacqueline Cândido da Costa*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Praticado, em geral, em águas represadas ou lagoas naturais, que não foram originalmente destinadas ao cultivo de peixes, sendo a piscicultura uma atividade secundária. O Rio Grande do Norte é o terceiro estado do Nordeste brasileiro em áreas inundadas por barragens e lagoas, fato que lhe confere grande potencial para o desenvolvimento da piscicultura, quer seja em sistema extensivo ou intensivo por meio do uso de tanque-rede. A piscicultura extensiva em açudes e lagoas tem sido praticada há mais de 60 anos na região e tem sido de grande importância sócio-econômica para as comunidades rurais que habitam o entorno desses ambientes. A produtividade depende da capacidade de sustentação, escolha das espécies, taxa de estocagem. Esse sistema de produção é tradicionalmente praticado na região, assemelhando-se muito com a pesca enquanto atividade extrativista, pois a intervenção antrópica dá-se apenas com povoamentos periódicos, adubação orgânica e na despesca, que neste caso é inclusive chamada de pesca. A produtividade tem grande dependência das condições climáticas, particularmente da pluviometria. Ou seja, nos anos que chove bastante, os açudes/lagoas enchem, inundam novas áreas de terras cobertas com vegetação rasteira, criando um efeito de adubação do ambiente; o aumento do nível d'água promove a sangria e cria-se uma condição de renovação da água. Esses fatores estimulam o aumento da produção primária, fito e zooplâncton, base da cadeia alimentar, que desencadeia um incremento da produção nos elos seguintes da cadeia alimentar. Existe no estado do Rio Grande do Norte um total de 2.056 açudes comunitários e privados e com mais de 100 mil m<sup>3</sup>, dados da secretaria de recursos hídricos. Isso significa que com baixo investimento e pouca mão-de-obra o produtor rural principalmente aquele que está localizado na região do semi-árido terá um maior aproveitamento da sua propriedade em função dessa nova cultura e uma renda extra com a venda de sua produção, melhorando um pouco mais sua renda familiar e estimulando o desenvolvimento regional.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: ARANA, LUIS VINANTEIA bem como em dados obtidos em artigos, reportagens, pesquisas e observações diretas no campo, onde se pretende estabelecer uma nova forma de geração de renda, estabelecendo parâmetros que os autores convergem.

**(RESULTADOS)** São esperadas observações de produtividade em condições desta espécie sob a ótica de produção em sistema produtivo extensivo, utilizando fertilizantes orgânicos, resultados de variáveis físico-químicas, duração do ciclo de produção, possíveis formas de beneficiamento da produção e a viabilidade econômica financeira.

**(CONCLUSÃO)** Diante da realidade enfrentada pelos nossos conterrâneos nordestinos, em detrimento da grande possibilidade de recursos hídricos disponíveis para esta atividade, este projeto visa estabelecer mais uma oportunidade de geração de renda, no que tange essencialmente em aprender a crescer economicamente e ainda conservando o ambiente. Acrescendo um tripé do desenvolvimento humano; Geração de empregos; Luta contra a fome e a luta contra a exclusão social.



### PLANO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SERIDÓ/RN

*Jessicleide da Guia Dantas Fernandes*

Aluna de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alúcio Alberto Dantas*

Docente de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O presente estudo tem por objetivo analisar o Plano de Desenvolvimento Sustentável do Seridó/RN, desde os antecedentes que determinaram a sua elaboração; os princípios e procedimentos adotados para a sua concretização; e, principalmente, as ações executadas e respectivos resultados obtidos até o presente, com destaque para os avanços, bloqueios e propostas de superação de dificuldades. Tratando-se de novos paradigmas de planejamento e de gestão comunitária, o estudo do planejamento sustentado e permanente da região do Seridó contribuirá para a formulação de novas propostas de planejamento do Estado,

**(METODOLOGIA)** A pesquisa consta de duas fases: na primeira estudou-se o Plano de Desenvolvimento Sustentável do Seridó/RN, apresentado em dois volumes com um elenco estruturado de informações, dados, indicadores e propostas; na segunda fase foram entrevistados os gestores do Plano e lideranças comunitárias, com o intuito de identificar as ações realizadas, resultados obtidos, estratégias de gestão e novas propostas a serem implementadas na região. Um dos aspectos marcantes e que merece destaque no Plano é o que trata dos novos paradigmas de planejamento para o desenvolvimento comunitário, preponderantemente marcado pela participação da sociedade e que garante o desenvolvimento sustentável cujo processo é resultante da participação comunitária, dos atores sociais e dos grupos de base.

**(RESULTADOS)** O estudo do Plano descreve experiências de sucesso de desenvolvimento sustentável, pautadas em novos paradigmas de conteúdo e método e que asseguram avanços e consistências da gestão comunitária. O diagnóstico da região do Seridó constitui um forte elemento do Plano, com uma relevante descrição de sua realidade atual, em todos os seus aspectos, tais como a abordagem espacial; as dimensões ambiental, tecnológica, econômica, sociocultural e político-institucional; e a análise do ambiente externo da região. A nível documental foram obtidos outros resultados, tais como as estratégias de adoção e gestão do Plano, qualificadas como um cenário tendencial e um cenário desejado; os programas, projetos e o sistema de gestão do referido Plano. Por fim, foram identificados, analisados e avaliados os resultados obtidos até o presente e as perspectivas de novos resultados a serem alcançados pelo Plano de Desenvolvimento Sustentável do Seridó/RN.

**(CONCLUSÕES)** O Plano de Desenvolvimento Sustentável do Seridó foi elaborado segundo a perspectiva de que os anseios da população daquela região estariam sendo amplamente catalisados pelo Governo do estado do Rio Grande do Norte e por lideranças e instituições do Seridó, com destaque para a Diocese de Caicó, sindicatos dos trabalhadores rurais e associações de municípios da região. O Plano é entendido como uma construção assentada em uma base ética, que demanda uma solidariedade social e a necessidade de subordinação da dinâmica econômica aos interesses da sociedade e às condições do meio ambiente, necessários ao desenvolvimento sustentável e permanente da região do Seridó/RN.

### PLANO DE NEGÓCIO PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM APIÁRIO NO RIO GRANDE DO NORTE

*Ana Karla de S. do Espírito Santo*

*Auzenete Régia A. Costa*

*Eduardo Cysneiros Fernandes*

*Fábio Barreto Cysneiros*

*Francieleide de Carvalho Nobre*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Aluisio Alberto Dantas*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)**, Em razão da grande concorrência existente num mercado globalizado e com base nos altos índices de mortalidade empresarial, o plano de negócios, surge como uma ferramenta importante e preparativa para a implantação de novas empresas, reduzindo os riscos de insucesso por falta de planejamento. A Nat Apis será efetivada com a implantação do agronegócio na apicultura do Estado do Rio Grande do Norte.

Posteriormente, em sua fase de implementação deverá atingir o mercado regional e nacional. Observa-se que o agronegócio da apicultura enquadra-se dentro da necessidade do desenvolvimento sustentável local e da conscientização da preservação ambiental adaptando-se, perfeitamente, à cultura regional. A significativa vantagem é gerar renda para a população, preservando a forma natural do meio ambiente além de poder ser utilizado como um dos indicadores no processo de avaliação do crescimento econômico do país.

**(METODOLOGIA)** Pesquisa de campo exploratória com aquisição de dados primários e secundários, levantados, basicamente, através de artigos da Internet, palestras, cursos, treinamentos ministrados por empresas do segmento e visitas técnicas.

**(RESULTADOS)**. A Nat Apis é uma empresa do ramo agro-industrial que será implantada no mercado local, especializada em produtos da apicultura em geral, produzirá e comercializará produtos como: mel de abelha, própolis, pólen, cera, geléia real e apitoxina. A empresa tem como propósito promover o desenvolvimento sustentável local e a preservação do meio ambiente mantendo como foco a sua produção orgânica. O empreendimento busca a viabilidade da apicultura, como um meio de desenvolvimento rentável, explorando as potencialidades naturais e econômicas da região. Em razão da escassez de recursos financeiros a empresa necessitará de investimento, sendo assim, inicialmente arrendará uma propriedade rural onde será implantado o apiário e locará um imóvel urbano para servir como “casa de mel”. Para incremento da produção serão adquiridos equipamentos (70%), matéria-prima (20%) e outros (10%) do investimento, para início da produção. Atualmente a empresa encontra-se na fase de pesquisa de mercado, onde se verifica, desde já, um negócio viável para a economia local. Por ser um negócio que propicia bom retorno econômico e partindo de uma meta futurista, a empresa pretende em cinco anos fornecer 50% da demanda atual do mercado local de produtos apícolas, sem perder de vista a sustentabilidade, o bem estar dos parceiros e consumidores e o equilíbrio ecológico.

**(CONCLUSÃO)** Graças ao apoio do Governo do Estado, através da concessão de incentivos fiscais, capacitação, assistência técnica e apoio na instalação de novos apiários os produtores já detêm a sustentabilidade da cadeia produtiva. Desta forma a apicultura tornou-se um fator importante para o desenvolvimento sustentável e à preservação ambiental. Ressaltando que a empresa no momento encontra-se em um projeto denominado Plano de Negócio e que, de acordo com a pesquisa de mercado, demonstra ser uma atividade viável, mesmo em regiões de clima seco, deverá propiciar um bom retorno econômico. A venda dos produtos representará excelente negócio, pois possui um mercado amplo no âmbito nacional e internacional, tendo no mel um excelente alimento para o ser humano, além de usados para outros fins. As próprias abelhas ajudam na fecundação das flores das lavouras, aumentando assim a produtividade dos seus frutos, ou seja, essa atividade é uma potencialidade que a região detém e quando bem utilizada ajudará no crescimento econômico do Estado.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE ESTOQUES EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE OXIGÊNIO EM NATAL-RN

*Leonardo Fernando Siqueira de Alcântara*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*George Queiroga Estrela*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

**(INTRODUÇÃO)** As necessidades de continuidade operacional, a incerteza da demanda futura ou de sua variação ao longo do período de planejamento, a disponibilidade imediata do material nos fornecedores e cumprimento dos prazos de entrega, são as principais causas que levam as empresas a manterem um estoque permanente. A importância do planejamento e controle de estoques para as empresas torna-se evidente perante a necessidade de manter-se itens em estoque para o caso de consumidores ou programas de produção os demandarem, proporcionando as empresas alguma segurança em um ambiente complexo e incerto, sendo, assim, uma garantia reconfortante contra o inesperado. Diante deste contexto, o presente trabalho tem como objetivo identificar quais os procedimentos de gestão de estoques em uma empresa do segmento de oxigênio em Natal-RN.

**(METODOLOGIA)** Quanto aos objetivos, essa pesquisa é do tipo exploratória. Quanto aos meios de investigação, este estudo será desenvolvido através de uma pesquisa de campo que será realizada na empresa White Martins, tendo como ambiente o setor de produção e, os sujeitos da pesquisa serão os encarregados do departamento de almoxarifado. A coleta de dados será dada através da observação direta, da pesquisa documental, da entrevista semi-estruturada e do questionário semi-estruturado. Os dados serão tratados de forma qualitativa.

**(RESULTADOS)** Foi visto que a empresa estudada não se utiliza o sistema de Duas Gavetas, a Curva ABC e o Lote Econômico de Compra (LEC) na gestão de estoques, por não se adequar no perfil de reposição de gases ou por não haver necessidade devido os outros sistemas apresentarem recursos que são mais viáveis. Em contrapartida, a empresa utiliza o sistema de Reposição Periódica de gestão de estoques e o software J.D.E. que possibilitam a visualização dos estoques de todas as filiais e a integração/unificação de vários sistemas antes utilizados pela empresa, já que todas as informações administrativas, contábeis, de suprimento e logística estão em um só ambiente e atualizados on line.

**(CONCLUSÃO)** Conclui-se que a referida empresa está em constante avanço, pois utiliza, além de um excelente quadro de funcionários, sistemas e softwares de última geração que supre totalmente suas necessidades administrativas, contábeis, logísticas, etc., efetuando um eficaz planejamento, tendo, assim, um total controle dos seus estoques, visando sempre saciar as necessidades de seus clientes, deixando-os completamente satisfeitos.

### PRODUÇÃO E BENEFICIAMENTO DA MAMONA NO RIO GRANDE DO NORTE

*Andressa da Costa*  
*Aurélia de Albuquerque*  
*Francisco Silvestre*  
*Sérgio Murilo*  
*Sílvia Carla*  
*Torriceli Antunes*

Discentes de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alúcio Alberto Dantas*  
*Anna Waleska M. C.*

Docentes de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Com a presente pesquisa pretende-se comprovar que a cultura da mamona reveste-se de elevada importância para o semi-árido brasileiro, por ser de fácil cultivo, ter resistência à seca, contribuir para a ocupação produtiva da força de trabalho e para a geração de renda da população rural, sendo bastante usada por pequenos produtores do Rio Grande do Norte. A pesquisa confirma que o mercado do óleo na recinoquímica é ainda pequeno, porém com a ampla possibilidade de seu óleo ser utilizado na fabricação do biodiesel. Portanto, a viabilidade econômica da mamona merece toda a atenção de programas e projetos econômicos e sociais, considerando as favoráveis perspectivas do uso industrial do produto.

**(METODOLOGIA)** Consta da pesquisa a identificação das empresas que atuam na produção e beneficiamento da mamona no Rio Grande do Norte. O estudo foi realizado por meio de visitas a empresas públicas e privadas do estado. No segundo momento foram realizadas entrevistas com agricultores, técnicos, consultores e estudiosos diretamente envolvidos na cultura e beneficiamento da mamona no RN. As informações foram classificadas e analisadas para o processo de abstração, considerando o universo da pesquisa constituído das empresas que atuam com o produto no estado, a partir do qual definiu-se uma amostra para a produção de indicadores relacionados à produção, benefícios e aproveitamentos do produto.

**(RESULTADOS)** A pesquisa demonstra que a produtividade por hectares é de 1.500 a 2.000 kg/há; o rendimento médio varia de 1.000 a 4.000 kg/há. No ano agrícola de 2000 foram cultivados mais de 180 mil hectares com mamoneira na região nordeste, com incremento de cerca de 100 mil há de área plantada, em relação ao ano de 1995. O Rio Grande do Norte conta com 30 municípios com aptidão para a exploração agrícola da mamoneira, cujo cultivo/época de plantio ocorre normalmente no período de fevereiro a março de cada ano. O estudo confirma que a mamona é uma atividade produtiva viável, considerando que o custo de produção é de R\$ 300,00 por hectare; a sua receita mínima é de R\$ 547,00, dado o preço mínimo de R\$ 0,36 por quilo. Existe a possibilidade da geração do lucro de até 100% do custo de produção, cuja rentabilidade média é de 75% do custo. A grande viabilidade decorre das perspectivas de implantação de refinarias para a produção do biodiesel, considerando a capacidade energética do óleo.

**(CONCLUSÕES)** A nova ordem do capitalismo contemporâneo indica que a exploração da mamona nas terras não irrigáveis representará o soerguimento do semi-árido brasileiro e do Rio Grande do Norte, beneficiando a população rural, promovendo a ocupação da força de trabalho agrícola e gerando renda para os segmentos mais pobres da nossa região.

**PROJETO DE PESQUISA QUALITATIVA DO VINHO 35 SOUTH**

*Aldovar de Melo F. Filho  
Auzenete Régia A. Costa  
Carla Mileanne B. de Lima  
Eduardo Cysneiros Fernádes  
Francileide de Carvalho Nobre*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Maria da Silva Souza*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(Introdução):** A pesquisa de marketing objetiva levar as organizações a entender o ambiente no qual encontra-se inserida, levantando informações relativas a atributos de produtos e serviços, necessidades do cliente, concorrentes, entre outros. Dentre os métodos empregados na pesquisa de marketing, a pesquisa qualitativa vem a cada dia ganhando espaço, pois compreende um conjunto de ferramentas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Diante dessa realidade o presente trabalho tem como propósito avaliar mediante técnicas qualitativas a receptividade do vinho “35 south” junto aos apreciadores e consumidores de vinhos, visando à inserção do produto no mercado da Cidade do Natal/RN. Após 133 anos de fundação da Viña San Pedro, uma das maiores e mais antigas do Chile, o vinho “35 south” é lançado no mercado. Suas primeiras plantações datam de 1701, sendo hoje a segunda maior exportadora do Chile, comercializando seus produtos em mais de 52 países. No Brasil está representada pela Bevis Importadora Ltda.

**(Metodologia)** Para atingir aos objetivos propostos foi realizado um estudo qualitativo, usando-se a técnica de discussões em grupo, onde foi degustado o vinho 35 SOUTH, Cabernet Sauvignon da vinícola SAN PEDRO. A reunião aconteceu no auditório da FARN - Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte. Tendo sido filmada, gravada, fotografada e documentada para posterior transcrição das fitas e análise do conteúdo. O grupo foi composto por apreciadores de vinhos entre 35 e 50 anos, pertencentes à classe socioeconômicas AB, residentes na cidade do Natal.

**(Resultados)** Primeiras impressões (visual, aroma, paladar) -Os apreciadores tiveram uma resposta única para o exame visual, que o 35 south é límpido e a cor é correta. No exame olfativo, constataram que o aroma é Bouquet e agradável e a Acidez Volátil é leve e aceitável. Quanto à preferência por tipo de vinho existe uma tendência pelos vinhos tintos. Em relação à frequência de consumo a maioria dos entrevistados consome vinho duas vezes na semana. Os participantes da pesquisa mencionaram que costumam comprar vinhos em distribuidoras, em supermercados e casas especializadas. Quando foram indagados com relação a influência do preço na qualidade do vinho, a resposta da maior parte dos convidados foi que na grande maioria das vezes o preço determina sim a qualidade, mas não obrigatoriamente.

**(Conclusão)** Observamos que os entrevistados demonstraram grande interesse pelo vinho, inclusive alguns deles já conheciam outros vinhos da Vinícola San Pedro, como por exemplo, o Castillo de Molina. O produto apresenta ser interessante pelo design da embalagem e oferece prazer ao ser degustado, sendo este adequado a qualquer ocasião, e lugar. É um produto agradável, que despertou grande interesse por parte dos empresários presentes à reunião em colocar o 35 SOUTH em seus estabelecimentos, pois os mesmos acharam que este vinho vai ter grande receptividade com os seus clientes. A interação que ocorreu com os convidados na apresentação deste trabalho, possibilitou o surgimento de um novo grupo de estudo sobre vinhos. Foram dadas sugestões para acompanhamento do vinho 35 South, onde se comentou que o uso do mesmo, acompanhado de um prato adequado, como por exemplo, uma boa massa, que dar ao vinho maior realce, sendo assim necessário uma harmonia com o prato que o acompanha, pois o vinho passa a ter uma outra dimensão.

**PROJETO MÃOS DADAS: UMA AÇÃO SOCIAL PARA CAPACITAÇÃO DE JOVENS**

*Andréa Carolina Varela Souza  
Débora Moura Martins de Aquino  
Paulo Thiago Varela Souza  
Pedro Caldas M. Ferreira de Melo*

Discente do Curso de Administração em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosângela Menezes Cortes Bezerra*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Os problemas sociais enfrentados pela população jovem, como a falta de formação profissional e de emprego, agravam-se a cada dia e, muitas vezes, levam esses jovens à marginalização. Portanto, com intuito de ajudar essa população jovem que necessita de apoio e capacitação para conseguir melhores oportunidades de trabalho, surge o “Projeto Mãos Dadas”, que é uma iniciativa de um grupo de Professores e Alunos, com o apoio da Direção da FARN - Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte que visa oferecer treinamento e qualificação de mão-de-obra, aos jovens carentes do Bairro de Lagoa Seca, na busca da oportunidade do primeiro emprego. Assim, este trabalho tem como objetivo descrever as ações realizadas pelo “Projeto Mãos Dadas”, além de apresentar os primeiros resultados obtidos com o projeto.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho fez uso de uma pesquisa bibliográfica em livros, revistas e vídeos sobre: drogas, responsabilidade social, dinâmicas de grupos e empreendedorismo. A abordagem utilizada foi a exploratória-descritiva, pois procurou explorar bastante os conhecimentos obtidos na bibliografia estudada, para assim, poder descrever quais seriam as ações a serem implantadas pelos alunos no “Projeto Mãos Dadas”.

**(RESULTADOS)** O “Projeto Mãos Dadas” tem como objetivo implementar ações compartilhadas no Bairro de Lagoa Seca, através da disponibilização de cursos de qualificação, treinamentos, assessorias técnicas, criação de novas tecnologias, a exemplo da implantação da Padaria e Confeitaria comunitária e consolidação da metalúrgica existente, visando a transformação da realidade local e oportunizando a inserção de jovens excluídos no mercado de trabalho, como fator preponderante na possibilidade de auto-regerem sua subsistência. É importante destacar que o projeto tem metodologia simples e bem definida, e está dividida em três partes: a primeira é de identificação e priorização das necessidades, seguida de mobilização das entidades envolvidas, das comunidades e dos beneficiários, visando harmonizar a execução do projeto; a segunda é a execução do projeto propriamente dito, ou seja, a realização dos cursos de treinamento, qualificação, assessorias e uma terceira que é a mobilização da comunidade na implantação da Padaria e Confeitaria comunitária que garantirão a formação e a geração de renda de subsistência. Os resultados já obtidos no início do projeto, no qual foram capacitados cerca de 1.500 jovens e atendidas 200 empresas em assessoramento técnico/contábil, representam um sucesso. Espera-se nessa nova fase capacitar jovens trabalhadores e ajudar a inseri-los no mercado de trabalho, assim como consolidar os pequenos empreendedores do Bairro, tornando-os captadores da mão-de-obra especializada.

**(CONCLUSÃO)** Concluí-se que com a realização deste projeto os jovens ficarão mais bem qualificados, capazes de se integrar no mercado de trabalho e, conseqüentemente, obter uma melhor qualidade de vida do ponto de vista de satisfação das necessidades básicas de sobrevivência e pessoal. Além das mudanças positivas, que já estão acontecendo, aparecerão maiores oportunidades de emprego, uma melhoria da qualidade de vida da comunidade e uma valorização histórica do Bairro, propiciada pela inclusão de uma Instituição como a FARN na gestão participativa da comunidade, gerando assim, uma rede de relacionamento entre a Academia e a sociedade, esta última representada pela Igreja, Associações Comunitárias, Fundações de Apoio, entre outras.

### QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

*Cláudia Maria Campos Martins Saluceste*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Atualmente, tem-se discutido muito a questão da qualidade de vida no trabalho, onde as pessoas passam em torno de 8 horas diárias ou mais trabalhando. O fator humano tem sido estudado sob este ângulo. Sabe-se que uma organização necessita manter um contingente de pessoas satisfeitas e capacitadas a ponto de lhe proporcionar condições de continuar competindo para vencer os desafios, assim como consolidando atividades e interfaces organizacionais relativas à qualidade de vida e fundamentando-se não somente em conceitos de qualidade, produção, comunicação e estratégia de negócios, mas também em conhecimentos sobre a pessoa, o significado do trabalho, a educação corporativa, as novas tecnologias e o mercado. Com base nessa realidade, o presente trabalho pretende analisar as ações voltadas à melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho como um fator de melhoria da condição de vida e produtividade funcional.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa foi desenvolvida mediante a coleta direta realizada com funcionários de uma empresa de grande porte, a partir da qual elaborou-se índices e demais estatísticas paramétricas que possibilitaram a confirmação de hipóteses sobre as ações desenvolvidas acerca da satisfação dos seus colaboradores diretos.

**(RESULTADOS)** A pesquisa comprova que é possível pensar que existe Qualidade de Vida no Trabalho quando os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência na mesma, o que engloba, portanto, a preocupação com o efeito do trabalho nas pessoas, com a eficácia da organização e com a idéia da participação dos trabalhadores na solução de problemas e tomada de decisões. A Qualidade de Trabalho pode ser considerada como uma forma de se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização, de modo global e abrangente. Consideramos imprescindível que a Q.V.T. seja planejada e implementada a partir de uma visão ampla, levando em consideração o contexto familiar, social, político e econômico em que o indivíduo está inserido, influenciando e sendo influenciado e também o ambiente interno das organizações. A partir de ações preventivas e educativas em relação, principalmente, à saúde física e mental dos seus colaboradores, é que as organizações abrirão espaço para o surgimento de sentimentos de participação e integração, o que, certamente, se refletirá em aumento de produtividade e bem estar generalizado.

**(CONCLUSÃO)** Portanto qualidade de vida não decorre apenas de salário acima do mercado e de invejável plano de benefícios. Resulta do tratamento humano, da gentileza, da leveza nas relações, da possibilidade de expressão de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes e do orgulho pelo que se faz. Atenção, elogio e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se busca lealdade, qualidade e produtividade do fator trabalho. Qualidade de vida no trabalho, atualmente é considerada uma preocupação crescente e fundamentada em todas as empresas que buscam ser altamente competitivas, em mercados cada vez mais globalizados. Hoje há uma unanimidade de certeza de que o homem é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. Para que as empresas possam ser bem sucedidas é necessário à satisfação de seus funcionários, pois eles estando satisfeitos e motivados, obtêm-se a satisfação de seus clientes. Todas as organizações e os profissionais que têm visão do futuro chegaram à conclusão que Qualidade de Vida no Trabalho é considerada indispensável á produtividade e competitividade, á sobrevivência para toda e qualquer empresa, mediante esta convicção, os níveis de satisfação dos empregados, sobre suas condições de trabalho é também uma questão-chave para o sucesso empresarial.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE DO NATAL HOSPITAL CENTER

*Maria Antônia Braz De Oliveira Silva*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense Para O Desenvolvimento do RN

*Maria Teresa Pires Costa*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O trabalho consiste na análise da qualidade dos serviços do Natal Hospital Center. Tendo como relevância o estudo do diagnóstico na qualidade do atendimento aos clientes. O objetivo desse trabalho é avaliar a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços prestados, de forma que verifique e demonstre a importância da percepção e satisfação do cliente em suas expectativas com relação à qualidade dos serviços prestados. Todos perceberão que não será avaliada a performance do profissional em si, mas a possibilidade de melhoria do processo no qual está inserido. Eliminando o caráter impessoal no atendimento e criando medidas mais humanas como atitudes positivas de responsabilidade, colaboração e respeito ao próximo. E compreendendo os valores necessários para conviver melhor com grupo de trabalho e com os clientes.

**(METODOLOGIA)** Refere-se a uma pesquisa como atividade voltada para a solução de problemas procurando identificar, avaliar as causas e procurar sugestões. Através de coleta de dados onde se encontra em fase de elaboração, que serão tratados qualitativamente. Uma vez coletados os dados necessários, estes passarão por um processo da organização para posterior análise, que se dará conforme os propósitos de cumprir uma pesquisa essencialmente exploratória.

**(RESULTADOS)** Entende-se que as dificuldades e os problemas aparentemente sem solução dentro das empresas, às vezes levam a repensar, e, conseqüentemente procurar caminhos para a solução dos problemas. E nasce a necessidade de criar sistemas que controlem a qualidade dos serviços prestados. Mas isto requer envolvimento e comprometimento de toda a equipe da empresa. Dentro das instituições produtivas já prevalece os padrões de sucesso a ser atingido, um sucesso que requer que as pessoas sejam orientadas dentro das dimensões que se refere a satisfação do cliente. A competitividade na área da saúde está crescendo. Bons resultados dependem da capacidade de se gerar bons frutos. Valorizando seus profissionais para uma boa equipe de trabalho capazes de promover a qualidade dos serviços que ali prestam. Fazer com que as organizações como um todo cumpra sua obrigação de atender e exceder as expectativas dos seus clientes. Sabem que pessoas preparadas garantem serviços de qualidade e total satisfação dos clientes. A participação periódica de uma pesquisa de opinião elaborada pelos departamentos internos da unidade trazendo a tona os índices de satisfação destes clientes, para cada área de atuação da empresa. Se o cliente está satisfeito com o serviço ou o produto mostra que está havendo dentro da empresa desempenho satisfatório.

**(CONCLUSÃO)** Vem se observando que competitividade na área da saúde esta crescendo que a necessidade de qualidade dentro do atendimento é de total importância nesse setor ou em outro qualquer. As atitudes, os sentimentos por parte da ética e moral em relação aqueles que busca seus cuidados. Pois bons resultados dependem da capacidade de gerar bons frutos. Mostra-se que a qualidade adequada aos padrões dos serviços prestados ao produto é considerada perfeita. Atualmente as organizações estão conquistando esse espaço por estar utilizando sistemas e pessoas capazes de mostrar serviços dentro da qualidade desejada. A cultura organizacional de um hospital faz com que os profissionais não somente se preocupe com a linha de frente. Mas, procurando se integrar direto com o cliente melhorando a hospitalidade. Mostrando ao cliente (paciente) que ele é importante. Demonstrando que a relação com o cliente dentro dos serviços é garantia de sobrevivência da instituição. O compromisso vai ser sempre contínuo para atender as necessidades daqueles que procuram seus serviços.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### RELAÇÃO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL E MOTIVAÇÃO: ESTUDO COM OS COLABORADORES DA NORDENIA PLUS BAG

*Lidiane de Oliveira Bezerra*

Discente do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Rosangela de Menezes Cortês Bezerra*

Docente do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Em uma organização é muito importante estudar o grau e os fatores que levam a motivação de seus funcionários, pois atualmente muitas precisam buscar um diferencial para sobreviver a este mercado, e buscar soluções para as conseqüências da concorrência e de muitas transformações que ocorrem no mundo. Algumas adotam a estratégia de planejar uma junção entre a missão e os objetivos de vida de cada colaborador, buscando treinamentos, com a finalidade de se ter um melhor trabalho em equipe, uma boa interação entre chefes e subordinados. Este estudo foi realizado na Nordenia Plus Bag S/A, onde cada funcionário aprende seus valores, seus objetivos, adquirindo um sentimento voltado totalmente para a missão da empresa. O objetivo geral é analisar até que ponto o clima organizacional existente na empresa exerce influência na motivação de seus funcionários. Tendo como objetivos específicos: analisar os fatores que levam a motivação, mostrar os principais fatores de desmotivação, avaliar a importância da motivação na Nordenia, analisar o clima organizacional e identificar as estratégias de motivação adotadas pela organização.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho compreende uma pesquisa exploratória descritiva, que serve para avaliar o clima organizacional, tendo como amostra à utilização probabilística simples, compreendida por 82 funcionários, e instrumentada por um questionário estruturado com perguntas fechadas.

**(RESULTADO)** O estudo da motivação começou com a Teoria das Relações Humanas na qual abordou o estudo das pessoas dentro da organização, sendo a pioneira neste estudo. Ela teve uma boa aceitação, contribuindo de forma importante para a administração, pois foi a partir dela que as relações interpessoais, as necessidades e os pensamentos das pessoas foram vistos dentro das organizações. Ao realizarem uma tarefa as pessoas são guiadas por uma necessidade que conduzem elas a agirem, buscando sempre uma satisfação continua e satisfatória, a motivação é esta necessidade, esta busca. Sendo alcançada por vários fatores que muitas vezes só motiva por determinado tempo ou por uma determinada situação. A motivação está inteiramente ligada ao clima organizacional de uma empresa onde consiste em um ambiente interno que é relacionado com o que cada funcionário vê e sente na organização. A motivação e o clima organizacional tem uma relação muito grande entre si, pois este ambiente é percebido através das opiniões de seus funcionários e pela influência de seus comportamentos, resultando em um retrato de como a organização se comporta perante seus funcionários.

**(CONCLUSÃO)** Ao término deste trabalho verifica-se que os colaboradores da Nordenia são pessoas satisfeitas com situação que trabalham, podemos dizer que são acostumadas com suas rotinas levando-os a sempre estarem voltados para os objetivos da empresa, ficando como itens mais importantes: o trabalho em equipe, o bom relacionamento com o chefe e o reconhecimento que a empresa oferece.

**RELACIONAMENTO EMPRESA- FUNCIONARIO :UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO RIO GRANDE DO NORTE**

*Allan Sostenes; Diogo Justino; Heinrich Ross;  
Péricles M. da Costa;/ Rubem C. Cavalcant;i Thiago Cavalcante*  
Discentes do Curso de administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*  
Docentes do curso de administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Nas últimas décadas gradativas mudanças foram sendo provocadas na economia mundial, esse período vem sendo apontado pela maioria dos autores como a época de transição entre a sociedade industrial e a sociedade do conhecimento, sendo assim os fatores que outrora eram tidos como fontes de recursos – terra, capital e trabalho, juntam-se ao conhecimento, alterando a estrutura econômica das nações, principalmente, a forma de valorizar o ser humano, já que só este detém o conhecimento. O presente trabalho tem por objetivo mostrar aos estudantes de administração e ,demais interessados, as relações entre empresa e empregados a fim de conquistar uma maior eficiência e eficácia, além disto, o trabalho serviu como um laboratório onde pode-se observar as teorias administrativas e suas conseqüências.

**(METODOLOGIA)** A metodologia utilizada para escrever esse artigo foi a análise de documentação direta através de pesquisa bibliográfica, complementada por informações retiradas livros referentes aos assuntos, entrevistas publicadas em revistas especializadas e outros artigos já escritos sobre o assunto. Além do emprego da técnica de estudo de caso em uma empresa de produção de embalagens plástica localizada no Rio Grande do Norte. Para tanto, utiliza-se um formulário com perguntas abertas e fechadas na realização da entrevista.

**(RESULTADOS)** Constatou-se que os administradores são experientes, isso se reflete no status da empresa colocada no segundo lugar no ranking de empresas produtoras de sacos plásticos. Suas práticas administrativas são voltadas unicamente no cumprimento de metas de produção, pois de acordo com a visão do grupo, que foi fazer a pesquisa, os funcionários são vistos como máquinas, as quais não têm opiniões levadas em consideração. O perfil que a empresa requer para o trabalhador do setor de produção seria o segundo grau completo, não requerendo experiência, pois a empresa visa formar seu funcionário sob um molde ímpar, que não carregue vícios de outros serviços. O processo de seleção é feito inicialmente, por um período de dois meses, utilizado como teste para avaliar a afinidade e prática do funcionário com a máquina, bem como o relacionamento interpessoal; após esse período, se aprovado, será adicionado ao quadro de funcionários da empresa, com tempo de contrato indeterminado.

**(CONCLUSÃO)** Analisando os dados obtidos através de uma pesquisa feita com questionário estruturado com perguntas abertas, que foram direcionadas à administração da empresa em questão e seus respectivos funcionários, conclui-se que a aplicação das teorias da administração não é feita em sua plenitude. Mesmo que os trabalhadores recebam incentivos para realizar as pretensões da empresa, ainda não é o suficiente para torná-los mais produtivos, devido à falta de benefícios voltados para os empregados do setor de produção, onde todos os investimentos são direcionados para o produto.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUICAO DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DO PROJETO DE EXTENSAO “MÃOS DADAS” DA FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE

*Liliane Rocha Nunes*

Discente do Curso de Administração com Habilitação em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Rosangela Menezes Cortes Bezerra*

Docente do Curso de Administração com Habilitação com Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Este projeto tem por objetivo avaliar até que ponto o Projeto Mãos Dadas tem contribuído para o fortalecimento da imagem da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – (FARN), junto ao alunado dos cursos de Administração e Marketing, quanto instituição preocupada com a responsabilidade social. A Responsabilidade Social, antes vista como obrigações e competências do Estado, nos últimos 10 anos sofreu constantes mudanças. Isto mostra que investir na área social traz benefícios para a comunidade. Criar um elo de segurança e responsabilidade, e mais, dando credibilidade à clientela ao agregar valor social ao seu serviço/produto. Para atender ao objetivo desta pesquisa, serão apresentadas definições, um breve histórico da responsabilidade social no Brasil, como é vista pelos governos a questão social e como é disseminada dentro das instituições de ensino superior.

**(METODOLOGIA)** A investigação caracteriza-se como um estudo descritivo de caráter exploratório. Vergara (1998, pág. 45) afirma que “um estudo exploratório é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Descritiva, “expõe características de determinada população ou determinado fenômeno” (VERGARA, 1998 – pág.45). O universo / população será realizada com 655 alunos dos cursos de Administração e Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN, sendo 337 de Administração e 318 de Marketing. O universo ou população, “é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica comum” (LAKATOS, 1996 - pág.37). Amostra “é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade” (VERGARA, 1998 - pág.48) que será do tipo probabilística casual simples, com 95% de confiabilidade e 7% de erro amostral. A mesma será composta por 176 alunos, sendo 80 alunos do Curso de Administração e 76 do Curso de Marketing. O processo de coleta de dados será realizado através de um questionário semi - estruturado contendo questões abertas e fechadas, aplicados junto aos alunos dos cursos de Administração e Marketing da FARN no período de 12 de outubro a 12 de novembro de 2004. Os dados serão organizados e apresentados em tabelas e/ou gráficos através dos programas computacionais Excel e Word e analisados individualmente de forma descrita para posteriores conclusões.

**(RESULTADOS E CONCLUSÕES)** A responsabilidade social é o comprometimento contínuo que as pessoas devem assumir, sejam elas pessoas jurídicas ou físicas (cidadãos comuns), pela contribuição ao desenvolvimento econômico e melhoria da qualidade de vida da sociedade. Esta pesquisa tem como propósito analisar até que ponto o Projeto Mãos Dadas tem contribuído para o fortalecimento da imagem da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – (FARN), junto à comunidade acadêmica, quanto instituição preocupada com a responsabilidade social. O presente estudo é de grande importância e necessidade para que a instituição se conscientize do seu papel social, perante a comunidade e academia contribuindo assim com a melhoria da mesma e do Estado. As atividades de pesquisa e extensão são de fundamental importância à complementação da formação acadêmica e ao desenvolvimento profissional. Após a realização desta pesquisa, a instituição terá condições de se auto-avaliar, bem como conhecer os anseios e necessidades de sua clientela com relação à responsabilidade social.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SALA DO CIDADÃO DO INCRA/RN

*Ana Karina Arruda Emerenciano*

Discente do Curso de Administração com Hab. em Mkt, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento Do RN.

*Karina de Oliveira Costa*

Docente do Curso de Administração com Hab. em Mkt, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** O serviço público em todo o Brasil passa por um processo de reestruturação e melhoria na qualidade dos serviços oferecidos à população. Visando dar continuidade a este processo é que o INCRA implementou a “Sala do Cidadão”, este serviço já está em funcionamento aqui no Rio Grande do Norte desde 2000 e funciona com pessoal treinado para trabalhar no atendimento ao público. Como está em funcionamento há 4 anos se fez necessário avaliar como este serviço está sendo oferecido e o nível de satisfação do público com o mesmo, a avaliação abrangeu desde a estrutura física até os funcionários que trabalham na “Sala do Cidadão” para saber se o objetivo da mesma está sendo atingido.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa quantitativa/qualitativa e ainda descritiva e exploratória para medir o nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela “Sala do Cidadão”, este tipo de pesquisa é oportuna para avaliar mudanças em grandes organizações como o INCRA.

**(RESULTADOS)** Atualmente as organizações públicas passam por um processo de tentativa de melhoria da produtividade e da qualidade dos seus serviços em nível nacional. As Superintendências Regionais do INCRA, percebendo esta necessidade, promoveram treinamento dos seus funcionários. Após esses treinamentos é necessário identificar se estes surtiram efeito no atendimento ao público. Visando a melhoria tanto da produtividade quanto da qualidade dos seus serviços é que foram observados aspectos como qualidade total, especificamente, do serviço público em que deve abranger toda a organização. Elaboração de métodos de trabalho através da análise da distribuição do trabalho. Análise da distribuição física – layout e por fim a avaliação dos resultados obtidos com os treinamentos aplicados e o levantamento da necessidade de treinamentos futuros.

**(CONCLUSÃO)** Observa-se que o mau atendimento aos cidadãos no serviço público em geral é um problema antigo que atinge todo o país. Este problema ocorre, principalmente, por falta de mão-de-obra qualificada e não por falta de pessoal. Muitos órgãos federais, municipais ou estaduais têm funcionários em excesso para o atendimento ao cidadão, mas não contam com uma estrutura física adequada ou distribuição adequada nos horários de maior movimento dos órgãos. Para tanto se fez necessário analisar pontos referentes à qualidade total, aos métodos de trabalho, à distribuição física e aos treinamentos aplicados dentro do INCRA/RN.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA USINA DE AÇUCAR E ALCOOL

*Caroline Patrícia Tavares Guerreiro*

Discentes do curso de Administração com Hab. em Mkt, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Patricia Guimarães*

*Docente do Curso de Administração com Hab. em Mkt, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN*

**(INTRODUÇÃO)** Nos últimos anos, empresas de todos os países buscam melhorias em seu desempenho ambiental seja em virtude das pressões sofridas pela legislação ambiental, ou para atender as exigências da sociedade em geral. Em um mercado globalizado, a adoção de um sistema de gestão ambiental e a conquista de certificação ambiental (ISO 14001) representam uma forma de manter-se competitivo e conquistar novas oportunidades de negócios. Este trabalho tem como objetivo avaliar as principais práticas ambientais adotadas por uma usina, de modo a reduzir o impacto ambiental causado pela produção de açúcar e álcool e proporcionar futura a implantação de um sistema de gestão ambiental.

**(METODOLOGIA)** O estudo consiste num estudo de caso exploratório em uma usina produtora de açúcar e álcool. Os resultados foram avaliados com base nas entrevistas a supervisores e gerentes no período de 23/09 a 30/09 e com aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas subdivididas em duas partes e posteriormente visitas as unidades agrícolas e produtivas.

**(RESULTADOS)** Constatou-se que as áreas mais impactantes da usina se situam na área industrial, e agrícola onde existe o corte de cana crua que é feito a queimada da cana para depois ser feito a colheita.

**(CONCLUSÃO)** A participação das empresas tem papel de extrema relevância na minimização de impactos negativos no meio ambiente e na manutenção do equilíbrio entre desenvolvimento econômico e a exploração dos recursos naturais. A pesquisa permitiu provar que além dos ganhos em qualidade ambiental, a gestão responsável dos insumos e da produção revela-se uma excelente estratégia empresarial podendo proporcionar, entre outras vantagens, redução de custos na organização. No cenário mercadológico atual, a questão ambiental constitui uma variável fundamental a ser incorporada nas decisões estratégicas da alta administração das empresas.

### TECNOLOGIAS BANCÁRIAS: REFLEXÕES SOBRE A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

*Cláudia Novaes Pinheiro  
Carla Milleanne Bezerra de Lima  
Kainara Liebes Kathchem Bonner*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*  
Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A tecnologia tem uma importância fundamental dentro da empresa, pois é ela que proporciona um diferencial competitivo. Há uma preocupação mundial nas organizações em relação à sua sobrevivência no mercado, que se intensificou com a globalização. Devido a isso, elas têm procurado modernizar, implantar e aprimorar suas operações, utilizando cada vez mais recursos tecnológicos. Esta mesma preocupação está presente no setor bancário. As organizações bancárias disponibilizam cada vez mais recursos tecnológicos a fim de atender um maior número de clientes de forma ágil e segura, procurando satisfazer as necessidades dos mesmos. Desta forma, este trabalho propõe-se a contribuir para reflexões de como a tecnologia da informação pode ser utilizada para melhorar a satisfação dos clientes no setor bancário.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa faz uso de um estudo teórico, com uma abordagem descritiva-exploratória, para realizar algumas considerações sobre a satisfação do cliente em organizações bancárias. Para tanto se fez necessário uma pesquisa bibliográfica, que foi realizada através de livros e artigos relacionados à área de TI e o setor bancário.

**(RESULTADOS)** A implantação da tecnologia torna-se necessário, pois dará ao cliente facilidade em suas transações bancárias e os bancos poderão diminuir o fluxo de pessoas dentro da agência, fazendo com que os clientes utilizem mais as máquinas de auto-atendimento ou a Internet, trazendo aos bancos uma diminuição de custos com honorários, já que as máquinas trabalham em tempo integral, e possibilita a utilização do quadro funcional para outras atividades. O setor bancário tem procurado se modernizar e implantar cada vez mais recursos tecnológicos, a fim de prestar um atendimento mais rápido e eficiente aos seus clientes. Contudo, muitos bancos se preocupam pouco com o aspecto humano do serviço prestado, trazendo como consequência a insatisfação do cliente. As empresas têm que se preocupar também com o aspecto humano do serviço prestado, pois não é suficiente apenas implantar tecnologia, tem que haver uma educação e preparação dos usuários para a utilização desses recursos tecnológicos, para que assim possa haver um bom atendimento e satisfação do cliente.

**(CONCLUSÃO)** A informatização deveria ser encarada como um ponto positivo para as pessoas, já que é considerada algo de extrema necessidade, para que a modernização ocorra. Entretanto, a informatização é feita de uma forma genérica, sem que haja um estudo aprofundado dos perfis dos usuários e dos funcionários que as utilizarão. Diante dos fatos, verifica-se que não é suficiente apenas implantar a tecnologia, tem que haver uma capacitação e treinamento dos funcionários, para que os mesmos possam orientar e auxiliar os clientes da agência na utilização das tecnologias bancárias, para que dessa forma os clientes possam utilizar as tecnologias com praticidade, satisfação e segurança.

TRANSPORTES URBANOS NO RIO GRANDE DO NORTE

*Daniel Rosado*

*Jaqueline Silva*

*Tarso Bulhões*

*Williane Mendes Pinheiro*

Discentes do Curso de Administração com Hab. em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alúcio Alberto Dantas*

*Anna Waleska*

Docentes do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A pesquisa objetiva analisar o setor de transportes urbanos do Rio Grande do Norte. O mesmo foi desenvolvido mediante estudo de caso na empresa Guanabara, que atua em Natal, quando foi identificado o campo de atuação da empresa, analisado o seu processo de funcionamento e as estratégias gerenciais para o transporte de passageiros em Natal. Consta ainda da pesquisa o relato histórico da empresa, os bairros e fatias de mercado ocupado pela mesma.

**(METODOLOGIA)** O estudo foi realizado mediante estudo de caso na empresa Guanabara. Consta do estudo uma pesquisa de campo sobre a história da empresa, obtida através de entrevistas com os dirigentes; a seguir foram identificados os bairros de atuação dos ônibus da empresa e a fatia de mercado ocupado pela mesma; finalmente foram estudadas as estratégias gerenciais de escalonamento de motoristas e cobradores, necessárias ao adequado funcionamento das atividades de transporte urbano.

**(RESULTADOS)** Conforme consta do estudo histórico, a empresa Guanabara surgiu no final da década de 60 e foi associada à empresa Unidos, no ano de 1975; o crescimento foi expressivo, chegando no ano de 1980 com mais de 100 ônibus; em 1981 adquiriu uma parte das linhas da empresa Cidade do Sol, cujo segmento vem crescendo até os dias atuais. A pesquisa descreve os bairros em que a empresa atua no transporte urbano de passageiros, cuja dimensão a coloca, há cinco anos consecutivos, como a empresa que mais recolhe ISS em Natal; é a empresa classificada em 1º lugar no setor de transportes urbanos de Natal, transportando, em média, 130 mil passageiros diariamente.

**(CONCLUSÕES)** Tratando-se de uma pesquisa exploratória e localizada, conclui-se sobre a dimensão e as características do transporte urbano de passageiros em Natal, mais especificamente na empresa Guanabara. O estudo relata com clareza, a importância que o setor de transportes urbanos exerce na cidade de Natal. Tratando-se de um setor econômico oligopolizado e de interesse social, as tarifas de transporte são obrigatoriamente reguladas pelo governo, com base em planilhas de custo e no modelo de determinação de preço de oligopólio e de “*mark-up*”, cujas tarifas são determinadas pelos custos e com a inserção da margem de lucro das empresas.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### TURISMO ECOLÓGICO NO MUNICÍPIO DE PASSA-E-FICA: UMA VISITA AO SANTUÁRIO ECOLÓGICO DA PEDRA DA BOCA

*Andrea Santos Carneiro de Melo  
Carlos Antônio de Almeida Silva Segundo  
José Galvão Gondim Júnior  
Kamila da Cunha Bezerra*

Discentes do Curso de Adm. com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Alúcio Alberto Dantas*

Docente do Curso de Adm. com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O turismo no Estado do Rio Grande do Norte valoriza a natureza apenas através de seu litoral, com a beleza de suas praias e dunas. Porém é um Estado que possui muita beleza natural em seu interior. Podemos citar formações rochosas como serras, rios e campos, que podem favorecer o turismo ecológico e de aventura. Um dos principais exemplos é o Parque Estadual da Pedra da Boca que possui um dos mais belos visuais do interior, com vegetação típica da caatinga e pequenos córregos. Seus gigantescos paredões de rocha chegam a 400 metros de altura, sendo perfeito para quem gosta de esportes de aventura como rapel, escalada e trilhas. Ainda possui sítios arqueológicos com pinturas rupestre que retratam cenas como caçadas e celebrações ritualísticas dos primeiros habitantes da região. Do ponto de vista econômico, os investimentos no eco-turismo trarão grandes benefícios para o desenvolvimento sustentável da região. Haverá necessidade de hotéis, pousadas, restaurantes, bares, lojas de artesanato, postos de gasolina, camping, postos de saúde, informações turísticas e outros estabelecimentos geradores de empregos, além dos guias turísticos. Dessa forma, o presente estudo pretende identificar a viabilidade do desenvolvimento sustentável no município de Passa e Fica.

**(METODOLOGIA)** No estudo em questão será realizar uma pesquisa de campo e uma pesquisa bibliográfica. Onde essa pesquisa será realizada por meio de visitas ao município, para a aquisição de dados, através de entrevistas, questionários, ensaios fotográficos e fichamento dos documentos locais. Sendo classificada com exploratória. Universo: moradores (8.329 habitantes), os freqüentadores e praticantes de esportes radicais (aventura). Amostragem: 5 moradores (que residem próximo ao Parque Ecológico), 3 praticantes de esportes radicais e 1 instrutor para esportes radicais.

**(RESULTADOS)** A VIABILIDADE DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NO MUNICÍPIO DE PASSA E FICA/RN: Segundo análise das respostas dos questionários aplicados no município, podemos verificar que: todos os entrevistados reclamaram muito das condições de infra-estrutura em que encontram o município, quando o visitam para a prática de esportes de aventura e também existem críticas dos moradores do local, apesar de não haver fiscalização, as condições de conservação e limpeza são muito boas. O Estado não investe no Eco Turismo, uma das maiores portas para a entrada de turistas para o município, que vão até lá a procura de esportes de aventura. Outra grande necessidade do município é quanto ao marketing para divulgação da região, que é inexistente e bastante útil para atrair esportistas para a região. Não existe viabilidade para o desenvolvimento sustentável, o município necessita de infra-estrutura, de melhorias básicas para conseqüentemente aumentar o fluxo de freqüentadores, conscientizando-lhes para que não destruam a natureza e as belezas daquele lugar. O DESENVOLVIMENTO DO ECO TURISMO NO MUNICÍPIO DE PASSA E FICA/RN: Os entrevistados citaram como maior necessidade, a ausência de atendimentos de emergência, com profissionais capacitados, para vítimas de possíveis acidentes. Um segundo fator de necessidade é a péssima conservação das estradas, que são de barro, dificultando o acesso. A necessidade de hotéis e pousadas, restaurantes e bares, melhorar as áreas de camping e pontos de apoio para os turistas. Outro fator importante para o desenvolvimento do Eco Turismo é a necessidade de divulgação do município em Estados vizinhos.

**(CONCLUSÃO)** Observa-se uma necessidade de investimentos do governo neste setor, que até hoje nunca apresentou projetos ou destinou verbas para o turismo ecológico no estado do Rio Grande do Norte e o Parque Estadual da Pedra da Boca a cada dia vem atraindo mais adeptos de esportes de aventura e amantes da natureza, além de sua importância para o patrimônio histórico do estado através das pinturas rupestres, devendo ser preservado e aberto a visitação pública. O turismo ecológico e de aventura vem sendo cada vez mais procurado pelos esportistas e amantes da natureza, que estão fugindo da agitação dos grandes centros urbanos em busca de aventura, adrenalina e também combate o stress e traz melhorias para a saúde.



## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### UM ESTUDO SOBRE O USO DA INFORMÁTICA NA DIRETORIA DE APOIO LOGÍSTICO DA POLÍCIA MILITAR

*Francisco Canindé Spínola*

Discente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As empresas modernas têm utilizado diversas ferramentas para facilitar o processo de tomada de decisão dos gestores, visando atender a sua complexidade, crescimento, modernidade, rentabilidade e competitividade. Partindo-se desse pressuposto e utilizando-se da Tecnologia da Informação, sendo analisados os processos da Diretoria de Apoio Logístico (DAL) da Polícia Militar, e com isso pretende-se propor um modelo de sistema para esse órgão, que sirva de exemplo de sistema para os demais setores da instituição, e num futuro bem próximo, seja possível desenvolver os sistemas dos diversos setores e agrega-los em uma matriz. Dessa forma, a corporação terá um suporte tecnológico capaz de disponibilizar informações aos seus gestores, que serão dotados de assessoramento nas suas decisões. Este trabalho apresenta um estudo sobre o uso da informática na Diretoria de Apoio Logístico da Polícia Militar.

**(METODOLOGIA)** Será desenvolvida uma pesquisa aplicada, que tem como objetivo propor ao comando geral da Polícia Militar um modelo de Sistema para a Diretoria de Apoio Logístico. A pesquisa terá uma abordagem qualitativa com levantamento bibliográfico e de campo, onde foram empregadas entrevistas com perguntas abertas que identificassem os processos. A amostra utilizada foi de 100% dos chefes de setores da Diretoria de Apoio Logístico.

**(RESULTADOS)** A Polícia Militar instituição centenária, esta presente em todas as cidades do Rio Grande do Norte, possui 8.500 colaboradores, uma frota de 450 veículos de quatro rodas e 350 veículos de duas rodas, os colaboradores concorrem a uma escala de serviço de 24 por 48 horas, o seu orçamento anual para custeio é de R\$6.000.000,00. A divisão administrativa é composta de uma Diretoria de Pessoal, uma Diretoria de Ensino, uma Diretoria de Finanças, uma Diretoria de Saúde e a Diretoria de Apoio Logístico. Apesar das diversas diretorias a Polícia Militar não dispõe de um sistema integrado, ou melhor, de nenhum sistema. Verificou-se que a Instituição possui muitos equipamentos sofisticados que são subutilizados, onde na sua maioria servem apenas como máquinas de escrever sofisticadas. Partindo desse pressuposto e analisando a Diretoria de Apoio Logístico, observou-se que ela é responsável por toda a política logística da corporação, sendo assim, é imprescindível que se adote um sistema de informação capaz de subsidiar o diretor de apoio logístico para as tomadas de decisão, e desta forma se deixe de lado o empirismo que hoje é adotado para o planejamento e distribuição logística da Instituição.

**(CONCLUSÃO)** Portanto, a análise dos processos da Diretoria de Apoio Logístico é de fundamental importância para que se possa sugerir um modelo de sistema que seja capaz de atender as necessidades da Diretoria, e desta forma poder economizar no orçamento, visto que, com o planejamento adequado, proveniente, principalmente, após a implantação do sistema o qual manterá o setor de planejamento abastecido de informação necessária para se executar um planejamento estratégico de ótima qualidade. E também para um melhor aproveitamento dos potenciais de nossos colaboradores, reduzindo assim, o efetivo utilizado na administração aumentando o efetivo do policiamento ostensivo, beneficiando a sociedade potiguar.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### UMA ABORDAGEM DO PAPEL DAS EMPRESAS DE FACTORING COMO FERRAMENTA DE ALAVANCAGEM PARA AS PEQUENAS E MICRO EMPRESAS

*Andréa de A. Barreto  
Andreza S. da Fonseca  
Bruno Félix de Araújo  
Thays T. Souza Almeida  
Tháísa Barreto Andrade*

Discentes do Curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O Mercado de Factoring vem crescendo anualmente no Brasil devido à fatores dos mais diversos, primeiramente a questão da fuga das pequenas e médias empresas dos Bancos e a uma busca de crédito com maior agilidade e facilidades e de outro lado as empresas que não dispõem de linhas específicas de crédito nestas instituições, bem como a própria realidade cultural dos brasileiros. No presente estudo, foram pesquisados e analisados perfis de algumas Factorings na Cidade de Natal, analisando estas e observando se estas empresas estão colaborando com o crescimento e desenvolvimento das empresas da no RN ou incorporando uma prática de redução de lucratividade.

**(METODOLOGIA)** Pesquisa de campo exploratória com aquisição de dados primários e secundários, levantados, basicamente, através de artigos da Internet e de uma pesquisa realizada no segmento de Fomento Mercantil/Factoring onde a coleta de dados foi feita nas empresas Potiguar Factoring e Nordeste Factoring.

**(RESULTADOS)** A pesquisa demonstra a relação de parceria que os empresários do setor tem com seus clientes, na concepção destes o papel da factoring é contribuir para o gerenciamento do capital de giro das organizações quando da necessidade capital de curto prazo. Uma análise relevante é de que os empresários tem o mesmo perfil quanto às precauções de seus clientes. A forma de ações de planejamento de marketing na forma impessoal(boca-a boca) é apresentada em 100% das empresas pesquisadas. Outro dado relevante é de que a burocracia dos bancos é o principal motivo do crescimento do setor. A relação empregatícia é relativamente baixa, visto que as empresas apresentam até 2 empregados. Na visão dos empresários a questão da segurança inibe de alguma forma o aumento da estrutura de abertura de mais capital, nas empresas pesquisadas o valor médio mensal é de R\$ 125.000,00.

**(CONCLUSÃO)** Fica latente que a factoring é parte das ações financeiras das pequenas e micro empresas em Natal. De um lado, estas contribuem para a solução de necessidade de capital de giro e por conseguinte transformas vendas a prazo e liquidez imediata. Todavia é pertinente afirmar que as taxas de juros são representativas e significativas(em torno de 5 a 6% mais IOF) e que configura os empresários de factoring em sócios dos pequenos empresários, visto que o risco da inadimplência(de 10 a 20%) é do micro e pequeno empresário(cliente da factoring) o que para resulta numa comercialização lucrativa com baixo níveis de risco, contrapondo a teoria de que quanto maior a possibilidade de retorno, maior será o risco. No caso das Factorings o retorno é alto e o risco, embora exista, não se configura na mesma proporcionalidade. O dado mais relevante é que na própria visão dos empresários do setor, o que eles vendem é uma mercadoria e assim deve analisada por parte dos seus clientes.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### UMA ANÁLISE DO MERCHANDISING E DA COMUNICAÇÃO VISUAL ADOTADOS NO SETOR SUPERMERCADISTA DE NATAL/RN

*Aldenyze Menezes Dantas*  
*Lindalva Neves dos Santos Saraiva*

Discentes do curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Franklin Marcolino de Souza*

Docente do curso de Administração com Hab. em Marketing, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O conforto, a praticidade e o acesso a um maior número de diferenciados produtos são facilidades que levaram o homem da cidade a mudar seus hábitos de consumo, não só no que se refere à aquisição de itens alimentícios, mas também no que diz respeito ao lazer e à cultura. O supermercado é lugar de compra e passeio, onde se examinam os produtos com um grau de liberdade maior do que nas antigas mercearias e quitandas. O mercado torna-se cada vez mais exigente e competitivo, hoje, a oferta é bem maior que a demanda, e os produtos concorrentes estão cada vez mais similares. Então é necessário que o consumidor encontre o produto desejado com facilidade; quanto maior for a quantidade de produto exposto à vista do consumidor, maior será a facilidade de despertar o desejo de compra; a presença maciça do produto no ponto de venda cria um impacto de forma que o consumidor seja impulsionado à compra, pela lembrança da mensagem recebida através da propaganda; como os espaços na área de vendas são limitados, quanto maior for a presença do fabricante, menor serão os espaços e a presença de produtos concorrentes e, ao colocarmos mais produtos à vista dos consumidores, menos reposição terão de ser feitas e menores oportunidades de vendas perdidas por falta de produto. O ato de comprar é um momento mágico. É preciso deixar o cliente próximo ao produto para que toque, experimente, teste, prove, enfim, tudo que seja necessário para que ele se sinta dono daquilo que está comprando e uma parte importante daquele cenário. O presente trabalho tem por finalidade analisar as técnicas e táticas, fazendo com que o merchandising e a comunicação visual sejam mais atuantes e eficientes no ponto de venda.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa onde foi utilizado o método de estudo do tipo exploratório-descritivo, bem como dados obtidos em periódicos, reportagens e pesquisa bibliográfica, na qual buscou resgatar as opiniões para a qual os autores convergem.

**(RESULTADOS)** Foi verificado que a maioria dos supermercados utiliza determinadas técnicas, tais como: planograma, departamentalização por categoria, valor agregado e giro para exposição dos produtos nas lojas; as formas de exposição de preços são através de etiqueta de gôndolas, cartazes, cartazes aéros e encanta cliente; os tipos de equipamentos utilizados são ilhas promocionais (baianas), pilhas, avanço, cesto e terminais entre outros; também são utilizados estímulos sensoriais como som ambiente, aromas naturais proveniente de degustações como feijoada com caipirinha e churrascos. Os supermercados em Natal ainda não experimentam odores artificiais que induzem os clientes a permanecer mais nas lojas e a comprar mais. Em pesquisa realizada pela Popai Brasil o índice de decisão de compra em supermercados no Brasil é 85% das compras são decididas dentro do PDV e apenas 15% são planejadas.

**(CONCLUSÃO)** A tendência do mercado natalense supermercadista, é de que as empresas busquem cada vez mais fidelizar o consumidor, do que até mesmo conquistar novos clientes. Entre as ferramentas utilizadas para manter a clientela estão o Merchandising e a Comunicação Visual, que vem provocando uma revolução na relação consumidor/produto ou serviço, através da interatividade no ponto de venda, que se traduz com o uso de tecnologias modernas, novos equipamentos incorporados ao layout, aos aspectos visuais como sinalização, cores, iluminação, displays e design, que interagem com os sentidos do consumidor; tato, audição, visão, paladar e olfato. É preciso muito empenho para que as sensações que um ambiente comercial pode proporcionar às pessoas, como imagem, sons, e cheiros, se tornem positivas, contribuindo na construção de uma percepção global, que, ao transmitir a qualidade do atendimento ali oferecido, influencie efetivamente no aumento das vendas.

## A1 – ADMINISTRAÇÃO

### UMA ANÁLISE DA CARTEIRA DE INVESTIMENTOS EM PROFISSIONAIS DA ÁREA ODONTOLÓGICA

*Rodrigo Silva de Arruda*

Discente do curso de administração, Faculdade Natalense para Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do curso de Administração, Faculdade Natalense para Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Identificar o nível de percepção dos odontólogos sobre investimentos e o que fazer com o dinheiro, ou simplesmente com o que sobra após pagar as contas do mês, faz a diferença na construção do patrimônio pessoal. O presente projeto de pesquisa, visa investigar o nível de conhecimento dos dentistas natalenses com relação à gestão das finanças pessoais, evidenciando assim alternativas de investimentos que melhor se adaptem aos seus perfis e as suas necessidades, uma vez que muitos por não terem idéia de como investir adquirem ativos conservadores, por exemplo, imóveis, esquecendo-se do principal objetivo do investidor: Maximizar a renda pessoal.

**(METODOLOGIA)** Esta pesquisa utiliza-se de métodos descritivos, tendo como seu universo de estudo a população de 1558 dentistas ativos atuando (conforme dados do CRO-RN) e a amostra será de 78 dentistas, que correspondem a 5% do universo da pesquisa, sendo a coleta feita por intermédio da aplicação de questionários a fim de serem tabulados quantitativa e qualitativamente.

**(RESULTADOS)** Nas escolas e faculdades ensinam carreiras mas nada é ensinado sobre como administrar as próprias finanças o que é preocupante e vem a agregar dificuldade na construção do patrimônio pessoal. Considerando o conceito Gitmaniano onde Finanças é a arte é a ciência de administrar fundos, embora a maioria dos dentistas de Natal tenham hábito de poupar, eles tem opiniões bastante conservadoras no que tange a investir em aplicações financeiras sobre tudo as de perfil mais agressivo como é o caso do mercado de ações preferindo em sua maioria aplicar na caderneta de poupança mesmo porque muitos não tem conhecimento de como investir e de como funciona o mercado de capitais .

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados, verifica-se uma aversão ao risco de perda financeira, que por não terem pouca experiência optam por ativos conservadores como imóveis residenciais, comerciais ou ainda a segurança da caderneta de poupança. A implantação de uma cultura sobre investimentos, ao entrar na universidade, deveria se tornar uma disciplina obrigatória, pois só agregaria valor não só para os nossos profissionais de todas as áreas para o crescimento da economia brasileira. A disseminação de uma cultura mais arrojada e por conseguinte mais arriscada é dentre outras medidas que pode contribuir para uma maior maximização dos rendimentos dos dentistas, a criação de clubes de investimentos com profissionais da área se consolida no grande caminho a seguir por estes profissionais.

### UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A ANÁLISE DAS POTENCIALIDADES ECONÔMICAS NA CRIAÇÃO DE CAPRINOS E OVINOS

*Francileide de Carvalho Nobre*

*Auzenete Régia de A. Costa*

*Fábio Barreto Cysneiros*

Discentes do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO).** Os caprinos e ovinos foram introduzidos no Brasil pelos colonizadores portugueses por volta de 1530, juntamente com os primeiros animais domésticos. As raças que chegaram ao Nordeste brasileiro, aqui permaneceram às condições climáticas da região e se acasalaram indiscriminadamente entre si, deram origem às raças ou tipos existentes atualmente. No Nordeste identificam-se várias oportunidades de implantação de agronegócios devido a sua posição geográfica e climas propícios, para se investir na agricultura e na pecuária em geral. Uma de suas atividades econômicas crescentes é a caprino-ovinocultura (criação de bodes, cabras e ovinos) que vem se destacando no Rio Grande do Norte como a atividade mais apropriada para a produção de alimentos e geração de renda, devido a sua capacidade de utilização da vegetação da caatinga como fonte de alimento e da adaptação às condições do ambiente, sendo eles os animais domésticos de maior importância econômica, graças à sua rusticidade e à quantidade de produtos que fornece ao ser humano para a sua alimentação e vestuário.

**(METODOLOGIA)** Pesquisa de campo exploratória com aquisição de dados primários e secundários, levantados, basicamente, através de artigos da Internet, palestras, cursos, treinamentos ministrados por empresas do segmento e visitas técnicas.

**(RESULTADOS).** Hoje o Nordeste concentra 8,9 milhões de caprinos e ovinos, correspondendo respectivamente a 93% e 49% dos rebanhos, absorvendo assim quase toda a produção de carne de caprinos e ovinos do país. O Estado do Rio Grande do Norte ocupando hoje a sexta posição em nível de Nordeste, possui um efetivo do rebanho de 275.182 mil caprinos e 342.618 mil ovinos. Nesse contexto, os desenvolvimentos das explorações de caprinos e ovinos se realizam, de um lado, com núcleos de criadores, ditos modernos, e mais integrados aos mercados, porém, em outro plano, estão, em grande maioria, criatórios com uma organização, que não potencializam, em seu conjunto, requerimentos e possibilidades que maximizem eficiência dos agentes e fatores da cadeia produtiva, fragilizando a sustentabilidade da atividade.

**(CONCLUSÃO)** O Rio Grande do Norte tem forte vocação para agricultura e a pecuária. Apesar da grande adaptabilidade apresentada pelos caprinos e ovinos, e do potencial para a criação destes animais em todo o Estado do Rio Grande do Norte, a produtividade ainda é baixa. O sistema de criação predominante na região, que não faz o uso das técnicas de manejo adequadas, é o principal responsável pelo baixo desempenho produtivo dos rebanhos. A grande maioria dos criadores é resistente a inovações ou aplicações de novas técnicas de criação, preferindo continuar a manejar seus rebanhos da forma como seus ancestrais faziam, perpetuando assim a ineficiência do sistema de criação. No sentido de estabelecer esforços conjugados à modernização da caprino-ovinocultura no Estado, as Instituições Públicas e Privadas estão desenvolvendo esforços em parcerias de natureza tecnológica, associativa, financeira e gerencial. Urge, portanto, utilizarmos o que temos de mais precioso o clima e regiões propícia ao agronegócio como a criação de animais rústicos e com reconhecido valor nutritivo. Podendo assim, propor o desenvolvimento das potencialidades econômicas dos municípios, focando o êxodo urbano “mostrando que a força do desenvolvimento está no poder do local onde você nasce e vive”, ou seja, o desenvolvimento sustentável do Rio Grande do Norte, neste caso, se aplica a criação de caprinos e ovinos.

## A2 – CONTABILIDADE

### A ÉTICA COMO BASE PRIMORDIAL DE TODAS AS PROFISSÕES

*Ana Iara Ferreira da Silva  
Alexsandra Silva dos Santos  
Francisca Verônica Silva  
Maria Eliane de Moura  
Gilson Pires*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Há uma nova visão da ética atuando em todas as profissões de maneira a despertar nos profissionais uma maior integração, sem disputas desleais. A importância da ética se dá pelo fato de estar diretamente ligada a princípios que não apenas são adquiridos no âmbito familiar desde o nascimento do indivíduo, mas que podem também ser adquiridos conforme o meio em que se vive. Os profissionais cada vez mais estão buscando conhecer a importância da Ética em suas profissões, esta consciência faz com que o profissional melhore seu nível de qualificação, conhecendo mais profundamente sua área de atuação, e respeitando os colegas. Esse comportamento profissional tende a crescer, fortalecendo o mercado principalmente dos profissionais liberais. Portanto, o presente trabalho tem como finalidade trazer a tona em todos os espaços das profissões, o verdadeiro sentido da ética, mostrando, quais os benefícios que o comportamento ético e moral pode trazer a todos profissionais, não apenas no mercado de trabalho como para a sociedade em geral.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: FORTES, LISBOA assim como outros dados obtidos com base no Código de Ética do CFC e pesquisas, na qual buscou opiniões entre profissionais de várias áreas.

**(RESULTADOS)** Profissões como administração, contabilidade, medicina, odontologia, entre outras têm seus códigos de ética profissionais, a fim de uniformizar e normatizar a atuação dos profissionais de cada área.

**(CONCLUSÃO)** Diante do tema estudado, verificou-se que atualmente há um incentivo maior dentro das profissões em respeitar a Ética, com os profissionais procurando a superação na qualificação e não de maneira antiética, mais diante de alguns relatos confirmou-se que ainda existem profissionais que não sabem ou não querem tomar conhecimento da importância da ética para as profissões.

## A FUNÇÃO DO IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS DE QUALQUER NATUREZA

*Ludmylla Cristina Lima da Silva*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento de RN.

*Cristóvão Ferreira de Lima*

*Jandira Borges de Oliveira*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento de RN.

**(INTRODUÇÃO)** Trata-se de uma revisão teórica sobre a função do ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza). O ISS é um Imposto de competência do Município cobrado sobre a prestação de serviços por pessoas físicas ou jurídicas. Cada município é competente para determinar a alíquota do imposto levando em consideração os limites estabelecidos pelo Senado Federal.

**(METODOLOGIA)** Refere-se a uma pesquisa bibliográfica fundamentada na legislação pertinente, bem como dados obtidos em artigos, periódicos e meios eletrônicos.

**(RESULTADOS)** O Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza tem natureza fiscal. Sua arrecadação é destinada ao atendimento das necessidades coletivas. Os recursos são aplicados em saúde, educação, saneamento. Verificou-se que a maioria da arrecadação com o imposto é oriunda da atividade de construção civil e imobiliária.

**(CONCLUSÃO)** Os resultados permitem concluir que o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza exerce grande importância na inclusão social, desenvolvimento sustentável e desenvolvimento das cidades.

## A2 – CONTABILIDADE

### A GESTÃO DO CAPITAL DE GIRO COMO AGENTE REDUTOR DOS INDICES MORTALIDADE DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

*Yara Magaly Albano Soares*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente dos Cursos de Administração, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As micro e pequenas empresas crescem na mesma proporção em que fecham suas portas. O Brasil é proporcionalmente à sua população, o maior empreendedor do mundo configurando uma sociedade que visa a abertura de seu negócio como alternativa para o incremento econômico. Em Alguns casos este se dá, por causa do desemprego e pela ansiedade em obter independência financeira.

A falta de uma gestão financeira adequada, sobretudo no que se refere as questões vinculadas ao capital de giro, é dentre outras a principal causa apontada pelas instituições representativas do setor, levando-as a elaboração de pesquisas que objetivam a redução deste índices, bem como a identificação destas. Este artigo visa analisar uma empresa natalense e elucidar as questões inerentes a causa de sua mortalidade.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva através de um estudo de caso, baseada essencialmente em livros e periódicos inerentes a área financeira e as Micros e Pequenas Empresas, bem como em análise in loco na empresa estudada.

**(RESULTADOS)** Dados recentes levantados pelo Sebrae (1990 a 1999), apontam que foram constituídas nada menos que 4.942.424 novas empresas no Brasil, das quais somente as micro representam 54,29% desse universo. Entretanto, a grandiosidade dos dados encobrem uma realidade dramática e pouco motivante para as MPE: *os altos índices de mortalidade, sobretudo nos primeiros anos de vida*. Inúmeras foram às causas atribuídas ao insucesso dessas empresas, sendo as mais relevantes: a elevada carga tributária, restrições de crédito para MPE, falta de foco no cliente e na qualidade dos produtos/serviços, forte concorrência e falta de experiência na área de atuação. Entretanto, a causa que atingiu maior índice de responsabilidade foi a *falta de conhecimentos na gestão do capital da empresa*. Daí decorre, portanto, uma dos principais motivos condicionantes à mortalidade da grande maioria dessas empresas: *a (falta de) administração financeira*, sobretudo no que se refere ao *gestão do capital de giro*, que segundo Weston e Brigam (2000:377) “normalmente, as empresas buscam manter um equilíbrio específico entre ativos e passivos circulantes e entre vendas e cada categoria de ativos circulantes em suas operações. Enquanto esse equilíbrio for mantido, os passivos circulantes podem ser pagos a tempo, os fornecedores continuarão a embarcar os produtos e a restabelecer os estoque e esses serão suficientes para atender à demanda de vendas”.

**(CONCLUSÃO)**: No estudo de caso da pizzeria *tudo de bom* verificou-se que a empresa foi criada com vistas a oferecer como diferencial, produtos de qualidade, rapidez no atendimento, preços competitivos e grande variedade de produtos. Entretanto não atingira este propósito pois não apresentara questões básicas de gestão financeira como: controle de estoques, contas a pagar e receber, cadastro de clientes, compromisso com fornecedores, e principalmente uma gerencia eficiente do capital de giro. Esta falta de controle gerou a alocação inadequada dos recursos, através de retiradas excessivas para uso próprio e conseqüentemente pagamentos de juros abusivos a instituições financeiras e fornecedores. Na análise dos proprietários o motivo de tal falência seria a escassez do lucro e ações externas. Todavia fica latente que de acordo com a análise financeira pode-se afirmar que a má gestão do capital de giro norteia todas as ações negativas corroborando para a comprovação de que é este o principal motivo da mortalidade, contrapondo a escola de sagres, gerenciar é preciso e viver tão quanto.



## A2 – CONTABILIDADE

### A INSTITUIÇÃO DO CONTROLE INTERNO: UMA REALIDADE NO ÂMBITO DOS PODERES EXECUTIVOS MUNICIPAIS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

*Ricardo Biali Ribeiro*

Discente do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Jandira Borges de Oliveira*

*Cristóvão Ferreira de Lima*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**INTRODUÇÃO:** A Constituição Federal (CF) de 1988 criou uma estrutura nova para o controle interno. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional, e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas. Será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo e pelo sistema de controle interno de cada poder. A CF impõe aos três poderes manter de forma integrada o sistema de controle interno, com determinadas finalidades, inclusive atuando conjuntamente com o controle externo. Resta evidenciar, portanto, a obrigação constitucional de manter sistema de controle interno que além dos aspectos de legalidade, deve, também, avaliar os resultados da gestão quanto à eficiência e eficácia, além das metas e dos resultados dos programas de governo. A Lei de Responsabilidade Fiscal reforçou a competência do sistema de controle interno, quando estabeleceu que o Poder Legislativo com auxílio dos Tribunais de Contas e o sistema de controle interno de cada Poder e do Ministério Público, fiscalizarão o cumprimento das normas nela estabelecidas. Na realidade, há uma grande discrepância entre estas regras constitucionais e o seu efetivo cumprimento. O presente estudo avaliará a adequação desta regra no âmbito dos Poderes Executivos Municipais deste Estado.

**METODOLOGIA:** Através de pesquisa legislativa, levantaram-se as normas que tratam sobre a matéria objeto do presente estudo, adentrando na pesquisa de livros, artigos científicos, revistas e buscas na internet, referentes ao tema, objetivando estabelecer uma fundamentação teórica. Realizou-se, ainda, pesquisa exploratória nos municípios do Estado do Rio Grande do Norte (RN), na busca de verificar se já fora implantado sistema de controle interno no âmbito do Poder Executivo, através de questionário padrão, alguns por meio postal outros via *e-mail*. Os dados coletados foram analisados utilizando-se levantamento estatístico.

**RESULTADO:** Dos 167 (cento e sessenta e sete) municípios que integram o Estado do RN somente 34(trinta e quatro) responderam o questionário enviado. Logo, somente 20,35% dos municípios do Estado participam dos resultados deste estudo. Dos 34 municípios, 9 (nove) instituíram o seu controle interno, ou seja, 26,47% cumpriram com a instituição legal determinada, sendo que 1(um) instalou sua controladoria geral do município com estrutura física e administrativa própria e 8 (oito) criaram uma comissão de controle interno; quanto ao número de municípios que não possuem sistema de controle interno afere-se o montante de 25, o equivalente a 73,52% dos municípios que integram a pesquisa.

**CONCLUSÃO:** Em larga escala os Poderes Executivos Municipais do RN não possuem sistema de controle interno, desrespeitando determinação Constitucional. Aqueles que instituíram, os dados revelaram que a maior parte não dispõe de estrutura própria, funcionando apenas com equipe (comissão) do quadro funcional. As informações coletadas evidenciam que as comissões constituídas desempenham suas atividades com limitações acentuadas dada a deficiência de pessoal qualificado, restringindo-se, apenas, em proceder à análise da legalidade na formalização processual de despesa. Pode-se afirmar seguramente que os Poderes Executivos Municipais do Estado do RN precisam desenvolver mecanismos para a implantação dos seus controles internos, haja vista a sua elevada importância para o bom andamento das atividades de uma organização seja na área administrativa ou contábil. Por fim, é possível constatar um vasto campo de atuação para o profissional na área de contabilidade e auditoria governamental, dada à ausência de pessoal qualificado nas estruturas funcionais do campo de estudo em comento.

## A2 – CONTABILIDADE

### A RELAÇÃO CONJUGAL ENTRE O MARKETING E FINANÇAS: UM CASAMENTO PERFEITO OU UM CASO BANAL?

*Yara Magaly Albano Soares*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

Íris Magda Albano

Graduada em Comunicação Social, Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Carlos Eduardo Marinho Diniz

Docente dos Cursos de Administração, Marketing, Ciências Contábeis e BSI, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO).** A globalização se incorpora as empresas de forma tal que não se delimita as causas e efeitos desta. A integração entre os setores das organizações passa a ser condição primária para o sucesso destas, dentre outros, os departamentos de marketing e finanças se configuram num casamento perfeito, ou não?, o que através de pesquisas acadêmicas e empíricas pretende-se elucidar neste artigo, norteador por uma visão holística e ao mesmo tempo cartesiana. **(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa descritiva através essencialmente em livros e periódicos inerentes a área financeira e a marketing, bem como na análise empírica do fenômeno e pesquisas com profissionais das áreas. **(RESULTADOS)** As relações cotidianas semeiam discórdia e união como um binômio inseparável, nas empresas não se pode ou aparentemente não apresenta-se uma configuração diferente. A relação entre os departamentos de marketing e finanças se entrelaçam em paradigmas e dogmas que se assemelham a uma relação amorosa não-perfeita. De um lado o setor de marketing visa o incremento das vendas bem como da imagem da organização no mercado e do outro as finanças idealizando continuamente a maximização do resultado como forma única de gestão, onde se aceita até a redução da parcela de mercado em nome de uma lucratividade marginal ascendente. O marketing é a paixão as finanças é o amor, o marketing diz por que não? As finanças diz porque sim? E essa relação de farpas e flores permitem por fim elucidar que os setores se completam.

**(CONCLUSÃO):** A pesquisa permite aferir que o caso de amor ou o matrimônio banal não faz diferença no que tange aos modelos de gestão. O que importa é a necessidade de que ambos os setores tenham um do outro. As finanças não crescem se não utilizar-se-á estratégias de marketing e o setor de marketing carece de uma visão financeira para que não tome atitudes levianas e não planejadas do ponto de vista financeiro. Por fim o comportamento dos setores deve ser como uma relação duradoura e tranqüila, onde cada um deve ter consciência de seu papel e representatividade. O mutualismo destes permite deduzir que um não vive sem o outro é como diria o poeta: "Viver e não ter a vergonha de ser feliz, gastar e gastar e gastar e lucrar como um eterno aprendiz".

### A RESPONSABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE

*Alessandra Abreu Pérez  
Ana Maria Nunes da Silva  
Daniella Maria Correia Dantas  
Edvânia Santana Ferreira  
Fabiana Barbalho Penha  
Lucineide Cavalcanti Barbosa  
Maria de Fátima Medeiros de Azevedo  
Rosemary Batista da Silva*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Responsável é aquela pessoa que responde legal ou moralmente pelos próprios atos, ou pelos de outrem, enfim é aquele que tem a obrigação de reparar o mal, ou dano que causou a terceiros. A Contabilidade se fundamenta em princípios, leis e outras normas decorrentes das relações sociais entre pessoas, empresas, e instituições. Os profissionais contábeis exercem suas atividades de diversas formas, notadamente junto às empresas privadas ou não e escritórios, convivendo diariamente com documentos de terceiros, com o fisco, e uma vasta legislação nas áreas tributária, previdenciária, societária, comercial, falimentar, e outras. Em virtude da natureza do trabalho contábil, é prudente que o contabilista fique atento aos fatos para evitar o cometimento de falhas no desempenho das suas atividades. Muitas vezes é solicitado do profissional a prática de atos ilícitos em benefício de terceiros, clientes, e outros usuários da contabilidade, com o que evidentemente o contabilista não poderá concordar. É neste sentido que este trabalho visa apresentar a responsabilidade do contabilista sob o aspecto social, civil, penal e profissional.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: FORTES, LISBOA, MOREIRA, CFC, bem como através dos meios eletrônicos.

**(RESULTADOS)** A profissão contábil é uma atividade muito sujeita a questionamentos relativos ao seu exercício profissional notadamente sob o aspecto tributário, trabalhista, e previdenciário, cuja legislação no Brasil é muito complexa e instável. Além do mais esse profissional pela própria natureza do seu trabalho está vinculado à intimidade da empresa, estando sujeito a questionamentos éticos, especialmente sobre sigilo de informações, pois ele é responsável pelos registros de todos os fatos que envolvem valores econômicos e financeiros da empresa.

**(CONCLUSÃO)** O profissional contábil, antes de aceitar algum trabalho, deve estar ciente da sua condição técnica de modo a evitar prejuízos para si, e para terceiros. No contexto social os atos do profissional da contabilidade produzem informações que afetam diretamente a vida das pessoas, empresas, fisco, clientes, credores, administradores, e demais usuários dos seus serviços, devendo por isso ter um freqüente conhecimento das legislações vigentes, bem como manter sua atuação ligada ao Código de Ética Profissional. Antigamente o contabilista por seu conhecimento íntimo da empresa para a qual presta serviço, era visto como aquele ser mágico, que com seus conhecimentos conseguia burlar a realidade contábil das empresas, aplicando maquiagens para que tudo parecesse estar transcorrendo dentro da normalidade, quando a realidade era bem outra. Nos tempos atuais a imagem já se apresenta com outra face totalmente diferente, uma vez que a profissão é tratada com a seriedade que lhe compete, tendo inclusive formas de regular essa seriedade pautadas no Código de Ética profissional, e nos instrumentos de controle e regulamentação exercidos pelo Conselho Federal, e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade.

## A2 – CONTABILIDADE

### A UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO PELOS ESTUDANTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE

*Cássia Ricardina Pereira*  
*Maria de Lourdes de Medeiros*  
*Maria da Conceição Matos dos Santos*  
*Mariana Guerra Marinho*  
*Josefa Arione Dantas*  
*Maria Gorete Tavares*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento de RN.

*Cristóvão Ferreira de Lima*  
*Jandira Borges de Oliveira*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento de RN.

**(INTRODUÇÃO)** Trata-se de uma pesquisa sobre a utilização do comércio eletrônico direto ao consumidor pelos estudantes da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte - FARN. O comércio eletrônico é resultado da conjugação entre a evolução da tecnologia da informação e o advento da Internet. Uma das principais características desse tipo de comércio é a eliminação dos intermediários, tornando dessa forma o produto mais acessível e economicamente viável. O comércio eletrônico é atualmente uma alternativa para se adquirir produtos a um custo menor. Constitui-se objetivo desta pesquisa verificar o nível de utilização do comércio pelos estudantes do curso de Ciências Contábeis da FARN. Esse trabalho está dividido, além da Introdução, em mais quatro capítulos: aspectos conceituais, metodologia, resultados e conclusões.

**(METODOLOGIA)** O estudo é do tipo exploratório-descritivo e de campo. Para a consecução do objetivo proposto foram distribuídos 200 questionários e 142 foram devolvidos respondidos de forma completa. Cada questionário é composto por questões abertas e fechadas com a preservação do anonimato. O curso de Ciências Contábeis possui 230 estudantes.

**(RESULTADOS)** Verificou-se que o produto de maior aquisição é o livro, citado por 60% dos respondentes. Observou-se que 72% dos pesquisados utilizaram o comércio eletrônico apenas 1 vez. Foi possível detectar que a insegurança para 48% dos pesquisados é o fator que pelo qual utilizam muito pouco o comércio eletrônico.

**(CONCLUSÃO)** Os resultados permitem concluir que mesmo diante da presença concreta da tecnologia na atualidade o estudante do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte não utiliza com habitualidade a ferramenta do comércio eletrônico.

## A2 – CONTABILIDADE

### APLICAÇÃO DOS RECURSOS PÚBLICOS NO CONTROLE AMBIENTAL DOS MUNICÍPIOS DO RIO GRANDE DO NORTE

*Francisca Perla Chagas de Sousa*

*Edgenea Moreira de Sousa Costa*

*Carlos José Rodrigues*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Jandira Borges de Oliveira*

*Cristóvão Ferreira de Lima*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O objetivo do trabalho é evidenciar a importância de ter o controle ambiental no orçamento público, e demonstrar em percentuais o nível de utilização do valor orçado pelos municípios, gerando outras riquezas como a diminuição do desperdício d'água, a reciclagem, reflorestamento etc. Inicialmente são descritos pontos importantes do controle ambiental como parte do desenvolvimento sustentável. Em seguida aborda-se a gestão pública versus a utilização do erário orçado no desenvolvimento sustentável (controle ambiental), a contabilidade pública inserida no processo. Na última parte divulgam-se os resultados nos municípios do Rio Grande do Norte, no qual procurou-se verificar aqueles que possui nos seus orçamentos verba destinada ao controle ambiental e os que usam o que fora orçado para essa função.

**(METODOLOGIA)** A metodologia utilizada no trabalho é o da pesquisa bibliográfica e documental, embasada em consulta de livros, revistas, periódicos e sites da internet, que abrangem temas relacionado aos objetivos do trabalho. E ainda uma pesquisa através de consulta ao sistema do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, tendo como base a prestação de contas do exercício de 2003.

**(RESULTADOS)**. Foi possível constatar que a maioria dos gestores municipais (75%) não dispensou em seus orçamentos nenhum recurso destinado ao controle ambiental. Dos 167 municípios do Rio Grande do Norte, apenas 25% apresentam em seus orçamentos verba para a área em estudo. Dos municípios que contemplaram em seu orçamento tal verba, 81% não especificam a área de atuação, enfocando apenas a "função - controle ambiental", os demais, ou seja, 19% além de utilizar a função controle ambiental, especificam a área de recursos hídricos e conservação ambiental. Também foi possível constatar que dos municípios que contemplaram no orçamento a função controle ambiental 20% não realizou no exercício financeiro de 2003 nenhum gasto nesta área.

**(CONCLUSÃO)** A pesquisa teórica realizada apresenta uma grande importância na inserção do controle ambiental no orçamento público, possibilitando o desenvolvimento sustentável, um futuro melhor para a sociedade, a diminuição e melhor utilização dos recursos naturais. O controle ambiental é um dos pontos possível para se iniciar o desenvolvimento sustentável, e os gestores públicos deverão ter grande participação nesse processo, pois são eles quem administra o erário público, elabora e executa o orçamento público. A contabilidade pública auxilia esse processo evidenciando e informando aos gestores as possibilidades de melhorar o uso do erário público em todas as áreas, como também na função de fazer uso dos recursos destinados ao controle ambiental, concentrando os esforços para gerar desenvolvimento sustentável.

## A2 – CONTABILIDADE

### ARBITRAGEM (LEI 9.307/96): A IMPORTÂNCIA DO JUÍZO ARBITRAL E SUA RELAÇÃO COM A PROFISSÃO CONTÁBIL

*Ricardo Biali Ribeiro*

Discente do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Erick Augusto Pereira Caldas*

Docente do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Arbitragem é uma forma alternativa de compor litígio entre as partes. A arbitragem não é novidade, como instrumento de solução de conflitos. Na mais remota antiguidade, a humanidade sempre buscou caminhos que não fossem morosos de fórmulas rebuscadas, visto que os negócios, sejam civis, sejam comerciais, exigem respostas rápidas, sob pena de, quando solucionados, perderem o objeto e ficarem desprovidos de eficácia, com prejuízos incalculáveis para as partes interessadas. No Brasil Colônia, as Ordenações Filipinas, que vigoraram, até após a proclamação da República, disciplinava a arbitragem no Livro III, que tratava dos juízes árbitros e dos arbitradores; a Constituição de 1824, no artigo 160, facultava às partes nomear juízes-árbitros, nas ações cíveis e nas penais civilmente intentadas, cujas sentenças eram executadas, sem recurso, desde que as partes assim convencionassem; atualmente, a arbitragem, no Brasil, rege-se, por sistemas jurídicos distintos, como o caso da Lei n.º 9.307 de 23 de setembro de 1996. A arbitragem voluntária está prevista, no citado diploma legal, ao exigir, nos contratos, a cláusula compromissória, neste sentido. A arbitragem é o instrumento de resolução dos conflitos, por meio de juízes arbitrais, especializados nas mais diversas áreas e de plena confiança das partes. A sentença arbitral é o resultado da decisão, em instância única, pelo juiz arbitral ou pelo tribunal arbitral, depois de concluída a fase de instrução; sendo essa sentença condenatória, ela é erguida a título executivo judicial, com os mesmos efeitos da decisão proferida pelo Poder Judiciário e não inibe a parte de ingressar, em Juízo, seja para embargar possível execução, seja para demandar sua nulidade. Os requisitos da sentença arbitral são os mesmos da prolatada pelo Judiciário e são obrigatórios. A sentença arbitral estrangeira deve ser homologada pelo Supremo Tribunal Federal, para ser reconhecida ou executada no Brasil.

**(METODOLOGIA)** Pesquisa bibliográfica embasada em livros, artigos científicos, artigos publicados em revistas jurídicas, e sítios na internet, referentes a assuntos que norteiam o estudo.

**(RESULTADOS)** É constatável a visão geral e científica desse instrumento de conciliação, tão importante para o direito brasileiro e mundial, com seus aspectos e pontos positivos, que ainda é pouco utilizado, mas que vem ascendendo ao passar dos tempos, e evoluindo para a melhoria de suas doutrinas e teorias.

**(CONCLUSÃO)** Com a normatização do juízo arbitral, pela outorgação do referido Diploma Legal, o profissional da área contábil de formação superior mais um segmento de mercado, já que a norma vigente possibilita no mesmo as condições de funcionar como juiz arbitral nos processos que envolvem sua especialidade e que hoje demandam cerca de 32% dos processos em tramitação no juízo arbitral no Brasil. Tendo em vista tais resultados, não há mais dúvida sobre a necessidade de reforçar a cultura da arbitragem, como remédio necessário, para a resolução de conflitos pela tutela jurisdicional do estado, reduzindo consideravelmente a mora e o volume processual nos tribunais e foros do Brasil a fora.

### AUDITORIA DE “CUT-OFF”

*Alan Magalhães Amorim*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Tomislav R. Femenick*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Esse trabalho tem como objetivo abordar um assunto muito importante da contabilidade, porém, pouco discutido entre os estudiosos da área. O objetivo é fazer desse trabalho um ponto de apoio para os futuros alunos de contabilidade com o intuito de auxiliá-los em suas pesquisas científicas. Outro ponto importante pelo qual esse assunto foi abordado deu-se pela fragilidade que as empresas têm em manter seus estoques físicos de acordo com os registros contábeis.

**(METODOLOGIA)** O objeto desse trabalho trata sobre a auditoria de estoque em geral, porém direcionado e evidenciado para a auditoria de “corte” (cut-off). O trabalho foi desenvolvido a partir de nossos estudos, em sala de aula, em pesquisas na internet, em outras disciplinas afins, pesquisas em livros em bibliotecas e principalmente em discussão com o grupo.

**(RESULTADOS)** O “cut-off” ajuda a verificar a veracidade do que acontece na empresa, seus registros, procedimentos, seu “modus operandi”, em fim, é o acontecimento dos fatos em relação ao que está registrado, em um determinado período de tempo. Um dos benefícios mais importantes do “cut-off” para as empresas é a revelação quanto aos possíveis erros de contabilização, seja por esquecimento, desorganização, ou até mesmo, por tentativa de fraudar ou esconder informações por parte de funcionários de um determinado setor específico, ou ainda, de algum sócio da entidade. Uma vez feito o “cut-off” será necessário, e importante para o auditor, uma avaliação de dois casos: 1º - Na saída – mercadorias já faturadas, mas não entregue aos clientes e, 2º - Na entrada – mercadorias entregues cujas faturas ainda não foram registradas. Sem essas investigações os efeitos provocarão duplicidade nas demonstrações contábeis o que poderá comprometer todo o trabalho do auditor.

**(CONCLUSÃO)** Dentro de qualquer período social, vimos que na grande maioria das empresas ocorrem discrepâncias, divergências bastante considerada entre o estoque físico e os seus registros contábeis. Essas diferenças acontecem por esquecimento, falta de controle, erro na contabilização entre outras. Podemos dizer então, que o objetivo principal do “cut-off” para as empresas é diminuir a diferença existente entre essas movimentações, isto é, fazer com que todo o estoque esteja de acordo com as contabilizações e/ou vice-versa.

## COMPORTAMENTO ÉTICO GERAL E PROFISSIONAL

*Ana Angélica Almeida de Avelar  
Washington Luís Confessor Gomes*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As sociedades modernas na busca de manter a organização e o bem estar dentro dos padrões e expectativas inspirados pelo avanço da ciência e da tecnologia, aprimora os caminhos para estabelecer uma convivência pacífica entre os homens, no atendimento das suas necessidades e dos seus interesses individuais e coletivos. Neste prisma, criam-se normas de conduta, modernizam instituições, criam órgãos fiscalizados e estabelecem punições para os infratores. Quando se fala em regras instituídas pela sociedade, deve-se lembrar que estas, na maioria das vezes surgiram de forma natural, induzidas pelo instinto de sobrevivência do grupo, e que pela aceitação e permanência no cotidiano passou a integrar o quadro dos elementos culturais desse grupo. São as chamadas regras informais. Com a integração dos diversos grupos e a diversidade cultural, surge a necessidade de se estabelecer regras formais, a fim de compor o conjunto de leis que abrange todos os setores de atividades desenvolvidas nas instituições, tanto de interesse particular como pública. É neste contexto que se busca caracterizar o comportamento ético geral e profissional, enfatizando a atuação do indivíduo no âmbito familiar, escolar, religioso e profissional.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa é do tipo descritiva, estando fundamentada em artigos de Internet, boletins e autores como LISBOA, FORTES, CFC e MOREIRA.

**(RESULTADOS)** Os indivíduos mesmo se organizando e estabelecendo regras de conduta, criando leis e normas tem uma capacidade imensa de desenvolver mecanismos de transgressão às mesmas leis e regras criadas por eles.

**(CONCLUSÃO)** Diante disto, há um grande conflito para estabelecer o caminho que o indivíduo irá seguir, ou seja, aquele dentro de uma consciência lícita, real, embasado nos princípios da ética e da legalidade, ou aquele amparado numa conduta inspirada nas regras de competição e de um mercado selvagem que hoje se enfrenta. Em todos os âmbitos de convivência do ser humano, seja no seio familiar, no trabalho, na igreja, etc o indivíduo enfrenta várias situações de riscos e chances, de derrotas e conquistas, todas elas obrigam a escolhas que exigem profundas reflexões, atitude madura e consciência ética.



### CONTABILIDADE AMBIENTAL: UM ESTUDO SOBRE SUA APLICABILIDADE NAS INDÚSTRIAS DE NATAL/RN

*Jartilde Azevedo Pontes  
Elma Maria de Souza*

Discentes do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

Docente do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Com o advento da industrialização novos processos produtivos foram descobertos, objetivando maiores quantidades e melhor qualidade dos produtos. Entretanto, a disciplina e a preocupação com o meio ambiente natural não se fizeram presentes durante muitos anos, tendo como resultado problemas ambientais de grandes dimensões. A contabilidade, como principal instrumento de comunicação da empresa com a comunidade, encontra-se envolvida neste contexto. A Contabilidade Ambiental tem o papel de fornecer informações adequadas à mensuração dos eventos econômicos relacionados com o meio ambiente, permitindo uma correta avaliação do patrimônio. Não se trata de uma contabilidade em separado e, sim, de um conjunto de procedimentos e métodos apropriados para reconhecer os impactos ambientais positivos ou negativos que, por sua vez, venham a impactar, econômica e financeiramente, o patrimônio da empresa, e, ainda, oferecer informações que ajudem ao gestor responsável pelo meio ambiente a tomar decisões que venham a contribuir para o lucro e para o desenvolvimento sustentável.

**(METODOLOGIA)** Utiliza-se da revisão da bibliografia disponível no meio acadêmico. A seguir elaborou-se uma pesquisa de campo, a qual foi constituída de um questionário composto por perguntas fechadas e enviado aos departamentos de Contabilidade de 30 indústrias da cidade de Natal/RN. O universo deste estudo compreendeu as indústrias de setores potencialmente poluidores as quais fazem parte das indústrias da cidade de Natal/RN. O contato foi feito, via e-mail, no período do mês de maio de 2004, com 20 empresas e destas 20 responderam o questionário. Portanto a amostra foi de 20 indústrias de médio porte.

**(RESULTADOS)** Verifica-se que 75% das indústrias já estão procurando de certa forma aplicar meios que menos agrida o meio ambiente, enquanto o restante 25% não a aplicam, verificamos também que a apesar do maior índice das indústrias estão procurando aplicar medidas preventivas as mesmas desconhecem as vantagens que a utilização da contabilidade ambiental pode trazer para seus negócios. Observa-se no entanto, que poucas empresas da cidade de Natal / RN, utilizam a contabilidade na sua gestão ambiental. Portanto, o principal objetivo da realização deste estudo é verificar qual o grau de aplicabilidade da contabilidade ambiental nas indústrias de Natal/RN.

**(CONCLUSÕES)** Objetivamente, podemos dizer que a classe contábil, preocupada com a preservação do mundo em vivemos e, atenta à sua responsabilidade social, continuara estudando, mensurando e formatando o tema. Conseqüentemente, ampliando a qualidade e quantidade das informações prestadas aos seus usuários. Nos últimos anos vem aumentando a pressão, exercida pela sociedade, sobre as empresas que não respeitam o meio ambiente. Por esta razão, aliada a exigência do mercado, estas empresas estão sendo obrigadas a adotarem uma política de controle, preservação e recuperação ambiental a fim de garantir sua continuidade. A contabilidade é uma poderosa ferramenta para este processo, mas o que verificamos na atual conjuntura das empresas de Natal /RN é um baixo grau de conhecimento e aplicação da contabilidade ambiental.

## CONTABILIDADE E A GESTÃO AMBIENTAL

*Fábio Henrique Morais de Lima*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Cristina Coelho de Lima*

Bacharel em Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A conscientização da sociedade e a globalização da economia a cada dia estão pressionando as empresas a adotarem uma postura responsável pelo meio ambiente, produzir sem agredir a natureza. Com o propósito de contribuir ao desenvolvimento teórico e à aplicação prática da contabilidade ambiental, segundo os princípios fundamentais de contabilidade é que se objetiva neste trabalho mostrar a aplicabilidade da contabilidade ambiental, através das demonstrações financeiras com inclusão de dados relativos ao meio ambiente de modo que a gestão das empresas possa extrair informações úteis para o processo decisório.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo do tipo exploratório e descritivo, utilizando a pesquisa bibliográfica. Na pesquisa bibliográfica estabelece-se a relação existente entre a contabilidade e o meio ambiente. Através dos autores como FERREIRA, PAIVA, TINOCO E SILVA apresentam-se os principais conceitos acerca da contabilidade ambiental e dos aspectos contábeis relativos ao meio ambiente.

**(RESULTADOS)** A prática da contabilidade ambiental nas empresas ainda é algo incipiente, pode-se, inclusive constatar tal informação por um número limitado de material bibliográfico acerca do assunto.

**(CONCLUSÃO)** A contabilidade ambiental e sua evidenciação podem ser assuntos estratégicos nas empresas, pois é um fator de competitividade. Cada vez mais vem se falando sobre a gestão ambiental nas empresas, a conscientização crescente dos consumidores e a disseminação da educação ambiental nas escolas permitem antever as exigências que farão os futuros consumidores em relação ao meio ambiente. Pelo exposto, enfoca-se e recomenda-se a implementação da contabilidade ambiental, ou seja, a segregação dos investimentos ambientais de manutenção, prevenção e recuperação, pois permitirá a geração de novas e importantes informações, proporcionando à gestão das empresas maiores suportes para o processo de tomada de decisão.

### CONTROLADORIA INSERIDA NA GESTÃO PÚBLICA

*Annie Martins Leite*

*Rayssa Brito Bezerra Pinheiro*

Discentes do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

Docente do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A postura do governo empreendedor, voltado para o cidadão como cliente, buscando padrões otimizados de eficiência e eficácia numa gestão pública por resultados, orientada por processos de avaliação contínua e de legitimação pela sociedade. Entretanto, os sistemas de avaliação, na sua quase totalidade, consideram economicamente, pela sua expressão monetária, apenas os custos incorridos pela gestão pública. A abordagem dos benefícios da atuação governamental para a sociedade ainda se restringe a índices físicos e escalas qualitativas, impossibilitando a avaliação completa dos resultados ao manter custos e benefícios em escalas diferentes de mensuração. Este trabalho examina a mensuração econômica dos benefícios da atuação governamental para a sociedade, buscando identificar o valor criado na gestão pública. A determinação desse valor econômico agregado é efetuada a partir da consideração de custos de oportunidade, conforme os princípios e critérios do Sistema de Gestão Econômica.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa Utiliza-se do estudo bibliográfico através de livros, revistas científicas e sítios que abordam o tema pesquisado.

**(RESULTADOS)** A mensuração econômica se insere no próprio processo de gestão pública, desde a simulação e planejamento das políticas – desenvolvidas pelo diálogo dos mandatários e partidos com os diversos grupos da sociedade e incorporadas em instrumentos institucionais e gerenciais, particularmente nos Contratos de Gestão – até às diversas etapas de execução e controle que asseguram, mediante avaliações contínuas pelos usuários, a eficácia da gestão pública no atendimento aos seus interesses e demandas. O fato de o governo empreendedor ser de emergência recente, ainda que já amplamente reconhecida, torna a elaboração dos instrumentos dessa nova postura de gestão pública um processo de investigação científica, bem como de experiência e aprendizagem cívica e gerencial pública, do qual se esperavam novas pesquisas e desenvolvimentos.

**(CONCLUSÕES)** A avaliação dos resultados efetivamente obtidos nas organizações governamentais empreendedoras demanda conceitos de mensuração que permitam identificar a criação de valor nas suas várias atividades e áreas e nas diversas decisões que constituem o seu contínuo e interativo processo gerencial. Os critérios e princípios de gestão econômica das organizações governamentais oferecem instrumentos gerenciais demandados pela gestão pública empreendedora, possibilitando simultaneamente a prestação de contas ao controlador governamental, o gerenciamento eficaz, voltado à criação de valor, e a comunicação do valor gerado à sociedade, para sua avaliação como usuária e dona da coisa pública. Os instrumentos contábil-gerenciais que permitem a mensuração econômica do valor criado na gestão pública, propostos neste trabalho, prestam-se à superação de incompatibilidades de escalas e unidades diversas de medida de informação subjacente à avaliação da eficácia governamental, geralmente ainda restrita, na consideração dos benefícios, a índices físicos e qualitativos. Ao obter, mediante o custo de oportunidade, a expressão monetária não apenas dos custos, mas também dos benefícios da gestão pública, o modelo proposto consegue identificar e mensurar o valor agregado à sociedade pela gestão pública, ou seja, o seu resultado econômico. Este constitui a mais abrangente expressão e medida da eficácia da moderna gestão pública por objetivos e resultados, própria do modelo de governo empreendedor.

## CONTROLE AMBIENTAL VERSUS ORÇAMENTO PÚBLICO

*Francisca Perla Chagas de Sousa*

*Edgenea Moreira de Sousa Costa*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos José Rodrigues*

Bacharel em Ciências Contábeis, UFRN e Pós-graduando em Auditoria e Perícia, FARN

*Jandira Borges*

*Cristóvão Ferreira de Lima*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O objetivo do trabalho é evidenciar a importância de ter o controle ambiental no orçamento público, e demonstrar em percentuais o nível de utilização do valor orçado pelos municípios, gerando outras riquezas, como a diminuição do desperdício d'água, a reciclagem, reflorestamento etc. Inicialmente são descritos pontos importantes do controle ambiental como parte do desenvolvimento sustentável. Em seguida aborda-se a gestão pública versus a utilização do erário orçado no desenvolvimento sustentável (controle ambiental), é a contabilidade pública inserida no processo. Na última parte divulgam-se os resultados nos municípios do Rio Grande do Norte, no qual procurou-se verificar aqueles que possuem em seus orçamentos verba destinada ao controle ambiental e os que usam o que fora orçado para essa função.

**(METODOLOGIA)** A metodologia utilizada no trabalho é o da pesquisa bibliográfica e documental, embasada em consulta de livros, revistas, periódicos e sites da internet, que abrangem temas relacionado aos objetivos do trabalho. E ainda uma pesquisa através de consulta ao sistema do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, tendo como base a prestação de contas do exercício de 2003.

**(RESULTADOS)** A pesquisa teórica realizada apresenta uma grande importância na inserção do controle ambiental no orçamento público, possibilitando o desenvolvimento sustentável, um futuro melhor para a sociedade, a diminuição e melhor utilização dos recursos naturais. A consulta ao TCE/RN constatou que dos 167 municípios do Rio Grande do Norte, apenas 25% apresentam em seus orçamentos verba destinado ao controle ambiental – desenvolvimento sustentável. Desse percentual encontrado, 81% utilizam os recursos orçados na função de controle ambiental sem especificar a área, e outra parte menor usam esses recursos na função controle ambiental especificando a área de recursos hídricos e conservação ambiental.

**(CONCLUSÃO)** O controle ambiental é um dos pontos possível para se iniciar o desenvolvimento sustentável, e os gestores públicos deverão ter grande participação nesse processo, pois são eles quem administra o erário público, elabora e executa o orçamento público. A contabilidade pública auxilia esse processo evidenciando e informando aos gestores as possibilidades de melhorar o uso do erário público em todas as áreas, como também na função de fazer uso dos recursos destinados ao controle ambiental, concentrando os esforços para gerar desenvolvimento sustentável.

## DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: UM ESTUDO DE CASO NA REDE HOTELEIRA

*Francisca Perla Chagas de Sousa*

*Edgenea Moreira de Sousa Costa*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O objetivo do trabalho é evidenciar a importância do desenvolvimento sustentável na geração de riquezas das organizações e bem estar social e apresentar o nível de utilização de práticas ambientais em três hotéis. Inicialmente são descritos pontos importantes das do desenvolvimento sustentável. Em seguida aborda-se a gestão ambiental, o turismo sustentável, o desenvolvimento sustentável versus rede hoteleira, a contabilidade inserida no processo. Na última parte divulga-se um estudo de caso em hotéis do Nordeste, no qual procurou-se verificar as práticas ambientais utilizadas por três hotéis na cidade do Natal, o nível de utilização e os motivos que dificultam o uso. O critério de escolha utilizado para a escolha do hotel 1 foi por ter recebido prêmio publicitário destacando-se como o melhor na rede hoteleira do Natal; o hotel 2 foi escolhido porque é o único da cidade que faz parte de uma associação de hotéis que aplica o Código de Conduta Ambiental – Roteiros de Charme; e o último foi por ser hotel escola onde existe curso de formação em hotelaria, turismo etc, e os outros.

**(METODOLOGIA)** A metodologia utilizada no trabalho é o da pesquisa bibliográfica e documental, embasada em consulta de livros, revistas, periódicos e sites da internet, que abrangem temas relacionado aos objetivos do trabalho. E ainda uma pesquisa através de formulários com entrevistas direcionadas ao *controller*/contador dos hotéis da cidade do Natal.

**(RESULTADOS)** A pesquisa teórica realizada apresenta diversas vantagens da prática do desenvolvimento sustentável, na parte ambiental, na preocupação com o futuro da sociedade, na redução de custos das entidades entre outros fatores que beneficiariam a geração de riqueza e bem estar social, juntamente com o tripé meio ambiente, atividade econômica e bem estar social. A pesquisa prática observou-se os seguintes resultados: o hotel - 1 apresentou desconhecimento em 9 (nove) práticas; não sabe implementar 9 (nove) práticas e 3 (três) das práticas não são viável economicamente. O hotel escola quanto ao desconhecimento da prática apresentou 1 (uma) prática; o item não sabe implementar 2 (duas) práticas e não possuem viabilidade econômica 3 (três) práticas. E o hotel - 2 apresentou apenas o item não sabe implementar em 5 (cinco) práticas e o item não ser viável economicamente em 1 (uma) prática.

**(CONCLUSÃO)** O desenvolvimento sustentável deve estar inserido no meio da tecnologia e progresso. A contabilidade deve evidenciar e informar os processos para uma geração de riqueza com aplicação de técnica ambientais e sustentáveis, gerando reduções de custos. Para prevenir os impactos ambientais do turismo, a degradação dos recursos e a restrição de seu ciclo de vida, é preciso concentrar os esforços em um desenvolvimento sustentável não apenas no patrimônio natural, mas também nos produtos que se estruturam sobre os atritos e equipamentos turísticos.

## EDUCAÇÃO CONTINUADA: FATOR DE SUCESSO PARA O CONTABILISTA

*Mariama da Mata Leite Moura*

*Sandra Michelle Alves Cabral*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

*Renkel Aladim de Araújo*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Os investimentos em educação para a busca da emancipação humana e o exercício da cidadania sempre foram e sempre serão de caráter emergencial. Do mesmo modo e ainda, de cunho obrigatório para permanência no mercado competitivo, a educação continuada tem sido o diferencial dos profissionais. A educação continuada tem como objetivo essencial elevar o nível de qualidade profissional e atender às necessidades constantes de atualização como exigências prioritárias de um novo mercado global. O contabilista não deve ficar mercê dessa realidade, pois ele é peça fundamental no desenvolvimento econômico do país. O objetivo deste trabalho é mostrar a importância da participação dos atuais e futuros contabilistas em cursos de aperfeiçoamento e qualificação profissional, a fim de que seja percebido que a formação acadêmica é requisito fundamental para a educação integral, mas o processo de aprendizagem deve ser contínuo.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa descritiva. Descritiva porque se baseou em artigos, capítulos de livros de autores como: IOB, CFC, FORTES; visitou-se os sites das universidades e faculdades do Rio Grande a fim de verificar a oferta de cursos de pós-graduação para área contábil.

**(RESULTADOS)** A oferta de cursos de educação continuada para contabilistas tem sido pouca em relação ao número de profissionais registrados no Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio Grande do Norte – CRC/RN que estão atuando na área. Na pesquisa realizada verificou-se que das 08 (oito) instituições de ensino superior do Rio Grande do Norte que tem egressos em Ciências Contábeis, apenas 04 (quatro) delas oferecem cursos de especialização e aperfeiçoamento na área, sendo 12 *lato sensu* e 01 *stricto sensu*. O CRC/RN tem registrado cerca de 3.000 profissionais contábeis, dentro os quais atuam como profissionais liberais individuais ou como empresas contábeis legalmente constituídas, isto corresponde à participação de, aproximadamente, 231 contabilistas por curso oferecido. Porém, na prática o que se verifica é a ausência de participação dessa categoria profissional nos cursos de educação continuada direcionados diretamente a sua área de trabalho, através do não fechamento de turmas para início dos cursos.

**(CONCLUSÃO)** É necessário inculcar na cultura dos atuais e futuros profissionais contábeis que a manutenção, atualização e expansão contínua de seus conhecimentos, além de valorizar o trabalho, melhora a qualidade dos serviços prestados aos diversos usuários, parceiros e clientes. O Conselho Federal de Contabilidade – CFC preocupado com a qualidade dos serviços contábeis e com a capacitação dos contabilistas, mais especificamente contadores, instituiu o Programa Excelência na Contabilidade, que tem como proposta intensificar a realização de cursos de pós-graduação *lato* e *stricto sensu* em Contabilidade, participando financeiramente de projetos específicos direcionados a essa finalidade, mediante convênios firmados com instituições de ensino recomendadas pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

### EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE RELACIONADA COM A EVOLUÇÃO DA INFORMÁTICA

*Maria de Fátima Medeiros de Azevedo  
Salatiel Campos R Leite*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Dinarte Paiva dos Santos Júnior*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A evolução contábil ocorre cada vez mais rápida, pois o mercado exige profissionais mais capacitados. Por tal motivo, a tecnologia, relacionada à informática, se faz presente no dia a dia do contador. O presente trabalho tem por objetivo apresentar as fases da contabilidade (dos guarda livros) até os dias atuais (escritórios informatizados), como também a facilidade que os contadores tem em explicar aos seus clientes através de planilhas gráficos e relatórios simplificados, até porque as informações contábeis têm que chegar aos clientes da forma mais fácil possível, pelo motivo deles não conhecerem a contabilidade profundamente, e quanto mais relatórios gerenciais forem fornecidos aos empresários melhor será o entendimento deles.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica em diversos autores como: ALMEIDA, FRANCO, IUDÍCIBUS, MARION, IUDÍCIBUS, MARTINS, bem como em referências de artigos de revistas da área, reportagens e pesquisas acadêmicas.

**(RESULTADOS)** A sociedade em um modo geral caminha rapidamente para um patamar muito técnico, exigindo dos contabilistas conhecimentos extracontábeis, pelo qual, cita-se a informática, pois ela veio para facilitar o trabalho de todos os usuários das informações contábeis, sejam os contadores ou empresários. Juntamente com a informática surge uma problemática: que é a falta de conhecimento dos próprios usuários, como também, o baixo poder aquisitivo da população brasileira para adquirir um computador. Com tudo isso, a informática dá um ótimo resultado em relação tanto aos profissionais da contabilidade, quanto aos empresários, facilitando o entendimento das demonstrações contábeis, através de gráficos e planilhas.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados, verificou-se que a contabilidade evoluiu com a tecnologia da informática, buscando suprir as necessidades dos usuários das informações contábeis, incluindo-se tabelas, gráficos e relatórios gerenciais, com a finalidade de facilitar o entendimento de quem está lendo as informações contábeis, pois para um empresário é mais fácil ele entender como está sua empresa através de um gráfico, planilha ou relatório gerencial, do que ele interpretar um balanço patrimonial. Além de tudo isso existem programas específicos de contabilidade na qual são feitas folhas de pagamentos, e simultaneamente todos os impostos relativos a folha elaborada, programas direcionados a parte fiscal, onde nele laçam-se todas as notas de compras e de vendas, e no final do mês apura-se o ICMS, e posteriormente imprimi-se os livros de registro de entradas de mercadorias, registro de saídas de mercadorias e livro registro de apuração de icms, e para finalizar também tem programas voltados para a parte contábil, onde nele registram-se todos os lançamentos contábeis ocorridos no mês, este dá simultaneamente os livros diários, os livros razões, balancetes de verificações, balanços patrimoniais, e as demonstrações do resultado do exercício.

## A2 – CONTABILIDADE

### FERRAMENTAS DE CONTROLE DE ORÇAMENTO FAMILIAR

*Cristiane de Carvalho Rodrigues*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Edson Luiz Amaral de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Os vários planos econômicos apresentados pelo Governo Federal nos últimos anos afetaram o controle do orçamento das famílias brasileiras a ponto de pessoas que antes tinham um controle dos seus gastos ficarem atordoadas sem um planejamento adequado para atender as suas necessidades. Por outro lado, os juros cobrados pelo setor financeiro que remuneram os bancos e financeiras, atualmente, chegam a ser 15 vezes maior do que os juros que os mesmos pagam ao cliente que deposita suas economias. Os constantes aumentos de preços das tarifas públicas, combustíveis, bens duráveis e de consumo, sempre acima da inflação, sem esquecer a tabela de imposto de renda pessoa física que está defasada em mais de 50%, diminuem ainda mais a renda do assalariado. Tudo isso e mais o descontrole, isto é, a falta de controle no orçamento-familiar deixa o brasileiro a deriva sem ter a quem recorrer, chegando alguns ao fundo do poço. O objetivo deste trabalho é dar uma visão e ao mesmo tempo um despertar para uma programação do orçamento familiar, utilizando para isto o planejamento familiar adequado que vença as dificuldades financeiras que hoje atingem a grande maioria do povo brasileiro.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica através pesquisas em livros, meios eletrônicos, artigos de jornais e de campo através de entrevistas a um grupo familiar.

**(RESULTADOS)** Por não ter o hábito de controlar o que gastam e investem, ficam em situação embaraçosa quando as suas despesas ultrapassam as receitas do mês. É recomendável que do orçamento familiar só se deve utilizar no máximo 80% da renda líquida familiar para gastos no mês, incluindo aí as despesas com assistência médica, medicamentos, educação, alimentação, empregada com os encargos sociais, impostos, dízimo, telefone, água, luz, compra de combustíveis, IPVA/Seguro, gastos com manutenção e conserto de bens duráveis, presentes para a família, amigos, pequenas viagens, juros bancários e CPMF, cartões de créditos/taxas, férias/Turismo, cinema, teatro, vídeos, clubes, assinatura de revistas e outras despesas. Os investimentos com automóveis, consórcios, leasing, imóveis e eletrodomésticos, jóias, devem representar 10% da renda líquida, incluindo também os depósitos em poupança (10%) para atender alguma necessidade imediata. No total há necessidade de poupar 20% da renda líquida para atender aos investimentos em geral, sendo 10% para investimento de longo prazo e 10% de curto prazo. No grupo analisado, ficou constatado que a renda familiar das pessoas entrevistadas eram gastas principalmente com diversão, vestuário, alimentação e outros itens, excluindo uma das pessoas analisadas que investia 20% na aquisição de um apartamento. O restante do grupo não havia sobra de dinheiro no mês, tudo era utilizado.

**(CONCLUSÃO)** Diante de tudo isto, coloca-se que o orçamento familiar é uma peça de vital importância para o crescimento da riqueza familiar. Controlar todos os gastos para que no futuro diante de sua empresa você possa também gerenciar o orçamento, a fim de evitar que a organização tenha que recorrer a empréstimos abusivos e chegue até a encerrar suas atividades por falta de um planejamento adequado. O uso de ferramentas eletrônicas e programas fazem com que o orçamento tenha mais qualidade na sua análise e efetivação. Caso a renda familiar não seja suficiente para atender as despesas, faça a opção de ter um trabalho extra que complemente o orçamento.



## GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA FISCAL PÚBLICA NOS MEIOS ELETRÔNICOS: O CASO DOS ESTADOS NORDESTINOS DO BRASIL

*Sandra Michelle Alves Cabral*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Decorridos mais de 50 meses da vigência da Lei Complementar n. 101 de 04.05.2000, a chamada Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, é que se objetiva neste estudo fazer uma verificação da disponibilidade das informações exigidas pela citada lei, no tocante a gestão da transparência fiscal nos meios eletrônicos, por parte dos governos dos estados da região Nordeste do Brasil, através do acesso aos seus *sites*. É neste aspecto e para atender ao objetivo proposto, este trabalho aborda assuntos como governo eletrônico, importância do uso de tecnologias da informação e comunicação pelo poder estatal, pois sem tais ferramentas não haveria a possibilidade de disponibilizar de forma transparente a gestão dos recursos públicos. E, ainda faz uma explanação sobre a Lei de Responsabilidade Fiscal, a fim de dar ao leitor um norte para a compreensão dos resultados alcançados na pesquisa. Para finalizar, apresentam-se os resultados e as considerações finais.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa é do tipo bibliográfica e de campo. Bibliográfica através das referências de autores como MOTA, QUADROS, LAGE, PALMIERI, bem como a própria lei. O trabalho de campo foi feito através da visita aos *sites* dos governos dos estados nordestinos brasileiros no período de 01 a 09 de agosto de 2004. Para caracterização do resultado foi feita uma tabela de verificação para mensurar a pesquisa em aspectos quantitativos as seguintes notas para cada um dos itens: 0 (zero), para o caso de inexistência do item; nota 1 para item incompleto e/ou fora do prazo de publicação; nota 2 para item completo, porém fora do prazo de publicação; e, nota 3 para item completo e dentro do prazo para publicação.

**(RESULTADOS)** Através da análise feita em cada *site* dos estados nordestinos pode-se verificar que há descumprimento por parte de alguns estados em publicar, por meios eletrônicos, o que preconiza a Lei Complementar n. 101/2000, no seu art. 48, deixando, desta forma, de prestar contas do erário público utilizado pelos governos.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho trata de um modo geral sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação pelo setor público, mais especificamente, pelos governos dos estados nordestinos em tornar transparente a gestão fiscal destes estados, no que diz respeito à publicação dos relatórios exigidos pela chamada Lei do povo brasileiro. Através das visitas feitas aos *sites* dos governos estaduais percebeu-se que em alguns deles as informações encontravam-se desatualizadas ou mesmo inexistentes, o se leva a crer que é necessário inserir na cultura daqueles estados a importância de se cumprir os normativos. E, que, o uso das tecnologias da informação e comunicação aliada a Lei de Responsabilidade Fiscal devem fazer parte da administração pública, inclusive como ferramentas de cunho gerencial. A transparência na gestão dos recursos públicos dos estados que disponibilizaram os seus relatórios, dentro do prazo exigido pela Lei faz florescer as bases de uma sociedade mais democrática e participativa.

## HISTÓRIA DO PENSAMENTO CONTÁBIL BRASILEIRO

*Alessandra Abreu Pérez*  
*Ana Maria Nunes da Silva*  
*Daniella Maria Correia Dantas*  
*Edvânia Santana Ferreira*  
*Fabiana Barbalho Penha*  
*Lucineide Cavalcanti Barbosa*  
*Maria de Fátima Medeiros de Azevedo*  
*Rosemary Batista da Silva*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Estudar a história do pensamento contábil é extremamente importante para que se conheça quais as principais fundamentações teóricas e práticas que estão dando base aos procedimentos contábeis nos dias atuais. Assim, remontar a história da contabilidade significar voltar no tempo para chegar no presente e depois alcançar o futuro. É seguindo esta viagem que este trabalho tem por objetivo traçar o caminho evolutivo da contabilidade, no país chamado Brasil. Para isto, será feita, inicialmente, uma explanação de quando surgiu a contabilidade em nível mundial, fazendo um esboço arqueológico durante os séculos, mostrando que a contabilidade é uma ferramenta indispensável para o progresso da humanidade. A história do pensamento contábil brasileira será contada em duas fases: antes de 1964 e depois de 1964, delineando duas fases importantíssimas no contexto desenvolvimento econômico do Brasil. Além disto, serão apresentadas as figuras de renome que trouxeram as principais contribuições para a contabilidade brasileira.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo do tipo exploratório e descritivo, utilizando a pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica foi fundamentada em autores como LOPES DE SÁ, IUDICÍBUS, SCHMIDT, FAVERO e HENDRIKSEN.

**(RESULTADOS)** Há mais de 2.500 os seres humanos buscam de forma consciente conhecer a essência das coisas. Na história da primeira fase do pensamento contábil brasileiro se destacam três grandes homens: Carlos de Carvalho, Francisco D'Áuria e Frederico Hermann Júnior. Na segunda fase têm-se referências notáveis como: José Carlos Marion, Antônio Lopes de Sá, Sérgio de Iudicibus, Hilário Franco, dentre outros.

**(CONCLUSÃO)** O rastro da contabilidade remonta desde a pré-história com as formas rudimentares de controle do patrimônio para a subsistência dos homens. Embora no Brasil não exista escola de pensamento contábil brasileiro, pode-se afirmar que a escola de correção monetária nacional contribuiu sobremaneira para o desenvolvimento da contabilidade mundial.

**IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE CUSTEIO BASEADO EM ATIVIDADES (ABC) EM CONFRONTO COM OS  
DEMAIS SISTEMAS DE CUSTEIOS TRADICIONAIS:UM ESTUDO EMPÍRICO**

*. Ana Flávia Leandro Machado  
Josefa Isabela Medeiros de Lucena  
Mariama Moura da Mata  
Sandra Michelle Alves Cabral*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A grande concorrência no mercado de hoje o torna ainda mais competitivo. Pode-se perceber que as empresas necessitam cada vez mais de informações adequadas e precisas para tomar decisões, devendo sempre buscar melhorias e inovações. Os custos e as premissas, como sistemas internos de uma empresa, assumem papel central no ambiente competitivo em que vivemos. O método ABC tem como idéia básica tomar os custos das várias atividades da empresa e entender seu comportamento, encontrando bases que representem as relações entre os produtos e essas atividades. Esse artigo apresenta uma abordagem geral do sistema de custeio baseado em atividades, que tem como objetivo principal proporcionar uma análise mais precisa dos custos dentro de uma empresa, possibilitando dessa forma, a extração de informações relevantes para a tomada de decisões.

**(METODOLOGIA)** Para realização da pesquisa aplica-se o levantamento bibliográfico em livros que abordem sobre o Sistema de Custeio ABC e de demais Sistemas de Custeio, bem como sítios na Internet como fonte de pesquisa, além da pesquisa de campo, onde obtemos depoimentos de alguns gestores que trabalham em hospitais sobre o método de custeio de suas instituições.

**(RESULTADOS)** Foi realizada uma pesquisa de campo em três hospitais, dos quais apenas dois prestaram informações a respeito do assunto em questão. De forma que, avaliando os métodos de custeios existente nessas instituições pudemos constatar a falta de conhecimento por parte da administração a respeito da importância dos Sistemas de Custeios.

**(CONCLUSÕES)** A gestão de custos baseada em procedimentos contábeis tradicionais, não mais atende às necessidades de empresas que buscam novos mercados diante da competitividade que existe no contexto globalizado em que vivemos. Dessa forma, o Custeio baseado em atividades se diferencia dos demais sistemas de custeios tradicionais por considerar as atividades, e não os produtos e serviços como responsáveis pelo consumo dos recursos da empresa, o que o torna um sistema que possibilita informações estratégicas e gerenciais que os atuais sistemas de custeios não estão preparados para fornecer. O Sistema ABC possibilita uma análise mais aprofundada dos custos, o que acarreta numa melhoria do sistema de custeio da empresa, possibilitando também que a redução dos custos e conseqüentemente o aumento do lucro possam ser investidos em melhorias dentro da própria empresa. Em última análise, o sucesso de uma empresa é medido pela satisfação dos clientes em termos de vendas. A empresa somente terá sucesso se souber determinar o que o cliente quer e oferecer produtos que satisfaçam a esses desejos. A excelência empresarial exige a análise sistemática de oportunidades estratégicas alternativas para a exploração de mercado e de oportunidades técnicas baseadas no entendimento da rentabilidade relativa dessas estratégias.

**LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA FEDERAL: REFLEXOS DA LEI N.º 9716/98 NO MERCADO DE VEÍCULOS USADOS DA CIDADE DE NATAL**

*Francisca Verônica Silva*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Roosenez C Teixeira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A Lei n.º9716/98 que dispõe sobre o imposto de exportação, em seu art. 5º trata das pessoas jurídicas que tenham como objeto social, declarado em seus atos constitutivos, a compra e venda de veículos automotores que poderão equiparar, para efeitos tributários, como operação de consignação, as operações de venda de veículos usados, adquiridos para revenda, bem assim dos recebidos como parte do preço da venda de veículos novos ou usados. Esta Lei vinha sendo motivo de reivindicação por parte dos representantes dos revendedores desde 1995 e finalmente foi promulgada para valorizar e moralizar o mercado neste segmento já que os impostos eram cobrados abusivamente, fazendo com que houvesse um alto índice de sonegação fiscal. Com a Lei o cálculo dos impostos federais como PIS, COFINS, CSLL e IRPJ, passaram a incidir sobre o lucro obtido na venda do veículo automotor usado. Assim, cabe aqui verificar os reflexos da Lei 9716/98 no mercado de automotores usados, procurando identificar as implicações na legislação no dia a dia das revendedoras, bem como apresentar a classe contábil os ganhos trazidos pela Lei e mostrar a importância do seu cumprimento.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa é fundamentada na legislação Federal Lei nº 9.716/98 no Regulamento do ICMS Estadual, no Art. 9º, inciso XIII, da Lei nº 9.317/96.

**(RESULTADOS)** Com o cumprimento da lei as revendedoras de veículos usados tem uma redução cerca de 83% na sua carga tributária federal. Isto é uma redução animadora, mas por falta de esclarecimento dos revendedores e da classe contábil ainda existe muita sonegação fiscal.

**(CONCLUSÃO)** A classe contábil precisa estar atenta aos ganhos trazidos pela lei e orientar os empresários, inclusive, dando-lhes subsídios para que possam acompanhar os cálculos de pagamento de seus tributos federais, esclarecendo que a sonegação fiscal é constituída como crime, e que aqueles que a praticam podem ser responsabilizados penalmente.

## O AVANÇO DO CULTIVO DO CAMARÃO: DINHEIRO, MÃO DE OBRA, SOLO E UMA MANEIRA DE NÃO AGREDIR O MEIO AMBIENTE

*Francisca das Chagas Bonfim Rodrigues*

*Claudia Teresa de Meneses Sousa.*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento de RN.

*Cristóvão Ferreira de Lima*

*Jandira Borges de Oliveira*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento de RN.

**(INTRODUÇÃO)** O Nordeste é um estado com grande diversidade de ecossistema conhecido com uma das mais ricas biodiversidades do Brasil e do mundo com solos ricos em fertilidade, ainda assim com um grande número de animais e plantas que ainda não são nem conhecidos pela ciência e muitos deles já foram extintos, devido à devastação das matas para agricultura, pecuária, extração de madeira, mineração, ocupação humana e agora um novo fator que está tomando conta das áreas territoriais visando um grande devastamento para construção de viveiros de camarão a carcinicultura.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e de campo fundamentada em observações bem como dados obtidos em artigos, reportagens e orientações, na qual busca informar que a utilização dos recursos naturais pode nos dar riqueza e ao mesmo tempo uma excelente preservação ao meio ambiente.

**(RESULTADO)** Devido à pobreza, a desigualdade social e a falta de conhecimento, a degradação ambiental continuam sendo os principais obstáculos ao desenvolvimento sustentável na América. Hoje desenvolver atos de cidadania para com o meio-ambiente, reconhecendo a importância de pequenas atitudes no dia-a-dia e conscientizando para entendimento dos problemas ambientais, estimulando à procura de soluções não viabilizando só a parte da retirada de recursos naturais para satisfação social e financeira faz parte da vida de muitos empresários nos dias de hoje. Os principais efeitos são a perda de florestas e de biodiversidade, degradação do solo e da água, contaminação urbana e aumento do grau de vulnerabilidade humana às mudanças ambientais, que graças ao avanço da tecnologia e disciplina dos grandes e pequenos produtores está se tornando mais fácil combater este processo de degradação ao meio ambiente.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados obtidos, verificou-se que o uso sustentável da ciência e da tecnologia pela sociedade está fundamentado em uma análise das atividades ou práticas que usadas com cuidados e com as especificações técnicas requeridas podem evitar ou minimizar impactos ambientais e sociais, bem como daquelas que, mesmo não causando tais impactos, com modificações, ajustes ou adições poderiam contribuir para melhorar as condições ambientais e sociais da área de influência das fazendas de camarão, visando assim modelo para outros grandes produtores que depende do solo e de recursos naturais para seu desenvolvimento cultural social e profissional.

### O LUCRO ÉTICO

*Yara Magaly Albano Soares*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração e Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Nestes tempos de globalização e reestruturação competitiva, as empresas que se preocupam com a ética e conseguem converter suas preocupação em práticas efetivas, mostram-se mais capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios. Como nada existe que não tenha uma conseqüência, a existência de uma empresa não deve ser pensada apenas em função de seu potencial de lucros. Sua sobrevivência e evolução de seus negócios estão cada vez mais associadas a capacidade de adotar e aperfeiçoar condutas marcadas pela seriedade, humildade, justiça e pela preservação da integridade e dos direitos das pessoas.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica com o caráter descritiva e exploratório, sendo utilizado para a coleta de dados a análise documental

**(RESULTADOS)** A Responsabilidade Social também já atingiu o mercado financeiro, o comportamento ético está cada vez mais sendo usado como critério por investidores europeus e americanos. Uma cultura organizacional ética leva a empresa a uma elevação do clima de confiança e respeito de todas as pessoas que, direta ou indiretamente, se relacionam com a instituição, redução de custos e aumento da produtividade como conseqüência do crescente nível de satisfação geral pelo clima ético de trabalho. Importantes estudos econômicos das empresas revelam que os investidores sociais querem obter lucro, porém tomam decisões considerando muitas variáveis e não apenas buscando maximizar seus ganhos a qualquer preço. Entre elas, política adotada sobre as condições de trabalho nos países que atua, relação com a proteção do meio ambiente e doações para obras beneficentes entre outras. Quando uma atividade é anti-ética ou socialmente reprovável, a este fato chega à opinião pública, não só cai o preço das ações, mas também diminuem as vendas e os lucros. Por essa razão, os executivos das grandes sociedades perceberam que, mesmo sob uma perspectiva estritamente econômica é importante cuidar da ética. Um exemplo que marcou negativamente uma empresa brasileira, foi o caso do Laboratório Schering do Brasil, devido a omissão de seus diretores no episódio das pílulas anticoncepcionais falsas. Sua falta de controle e lentidão em alertar os consumidores sobre o risco que corriam. Mais um exemplo vivo de ética bem praticada que gera lucro e reconhecimento do mercado é o caso da C&A. Dentre as ações adotadas pela empresa, existe um programa de voluntariado que reúne quase 1000 dos cerca de 7000 funcionários da empresa no Brasil, e um código de conduta que proíbe o trabalho infantil entre os fornecedores. A C&A criou um instituto voltado para ações sociais, onde financia projetos para crianças carentes e faz campanha para o trabalho infantil e clandestino.

**(CONCLUSÃO)** Na guerra de mercado, onde cada um precisa se diferenciar, e ser ético a cada dia que passa, além de ser um compromisso, é um excelente argumento no mundo empresarial e comprovadamente eficaz, no momento em que possibilita 100% de renovações de contratos, diminuindo drasticamente a possibilidade de se perder negócios. Sendo assim, os grandes investidores já rejeitam participar de empresas com histórico de desrespeito aos direitos humanos ou ao meio ambiente, e multiplicam-se os fundos de investimentos em empresas que comprovam boa conduta e que aplicam parte de seus lucros em atividades que ajudam a melhorar a qualidade de vida de seus funcionários e da comunidade em geral.

O PERFIL DO CONTABILISTA DO RIO GRANDE DO NORTE: 2004

*Irthyane Wanderley Vale*  
*Edna Maciel Da Silva*  
*Michelle Correia*  
*Michel Wendel Gomes de Melo*  
*Cícero Porpino*  
*Sandra Regina*

Discentes do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

Docente do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Este trabalho tem o objetivo de demonstrar o perfil do contabilista do Rio Grande do Norte. O profissional contábil norte-riograndense tem como meta aperfeiçoar cada vez mais seus serviços buscando assim a qualificação e otimização para atender seus clientes, pois a disputa pelo mercado envolve operações de risco que é opnar nas decisões de uma empresa. O profissional busca está sempre preparado para os ataques da concorrência, que faz com que os serviços sejam mais especializados, para que possam concorrer com o mercado de serviços descobrindo as necessidades de seus clientes em ter um serviço desenvolvido e com o grau de satisfação que seja adequado.

**(METODOLOGIA)** A metodologia aplicada para o desenvolvimento de pesquisa foi o método de pesquisa (questionário, entrevista), através de revistas atualizadas e internet. Organizando a pesquisa através de índices percentuais. Foram utilizados questionários contendo 24 perguntas abertas e fechadas.

**(RESULTADOS)** O tamanho da amostra foi realizado diante dos questionários respondidos e entrevistas, foram lançados 30 questionários e 12 entrevistas, de acordo com e-mail que foi a memória já que a ocupação profissional equivale ao grau de dificuldade de pesquisa realizada. A classe contábil pesquisada é constituída por 49% do sexo feminino e 63% do sexo masculino; A faixa etária de técnicos é de 20 à 25 anos a de contadores é 30 à 35 anos; dos entrevistados 65% são casados não havendo diferenças entre a categoria de técnico; a família da classe contabilista consegue se manter com seu salário (48,06%) os técnicos e para contadores (45,06%) da renda; a maioria dos contabilistas entrevistados, possuem trabalho permanente; a jornada de trabalho não superam a 61 hs - (54,04%) são de 41 à 60 hs de técnicos e (59,88%) são para contadores; em relação ao mercado de trabalho o autônomo está em maior grau de elevação (49%) técnicos e (43,06%) para contadores, sendo o empregador 2º lugar em elevação (26,08 %) para técnicos e (30,09%) para contadores; a remuneração bruta mensal estimada para técnico está em (48,06%) de 1 à 2 1/5 salários mínimos, já para contador (45,06%) de 3 a 5 salários; nas atividade desempenhadas pelos contadores a de maior Percentual é de auxiliar contábil para os técnicos (38%), e de empresário de contabilidade para os contadores (26,56%); a maioria pretende continuar trabalhando na área cerca de (91,37%) dos técnicos e (92%) dos contadores, expressando afinidade com a profissão; as principais dificuldades enfrentadas pelos contabilistas consistem na falta de apoio dos empresários (58,37%) para técnicos e (66,12%) para contadores, em segundo lugar está a baixa remuneração para técnicos (46,66%) e contador (61,24%); o valor da anuidade foi a pergunta mais questionada levando em consideração alto demais técnico (58,63%), contadores (62,5%) e aceitável para contadores (20,9%) e técnicos (22,6%).

**(CONCLUSÕES)** O perfil do contador no Rio Grande do Norte, está cada vez mais preparado para competir com os contadores que poderão vir a ameaçá-los futuramente. Exercer a classe contábil é uma tarefa difícil desde que não esteja preparado para esta profissão, uma vez que indicar soluções importantes em uma empresa é de muita responsabilidade e caráter profissional, onde o contador opina sobre a tomada de decisão e que qualquer realização fora do padrão de adequação de atitude, poderá obter sérias conseqüências. O profissional contábil hoje atua com mais eficiência e eficácia para atender seus usuários uma vez que com a informatização existe relatórios mais precisos tornando assim a margem de erro, dependente completamente do contador para a tomada de decisão.

### OS DOIS LADOS DA ORGANIZAÇÃO

*Maria de Fátima Medeiros de Azevedo*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

*Anna Waleska Nobre Cunha de Menezes*

Docentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Entender que nas organizações existem dois lados que merecem ser enxergados é questão de necessidade para a cultura organizacional e para o mercado competitivo. O estudo sobre o desempenho das organizações só centrava sua atenção para os elementos visíveis como tecnologia, estruturas, normas, entre outros. Porém, esses elementos não são suficientes para compreender e resolver os conflitos que acontecem no dia a dia do trabalho. É necessário apreender atitudes que decorrem do inconsciente individual e grupal que afetam de sobremaneira os resultados almejados pela organização. O inconsciente faz parte da sombra organizacional, da parte invisível de um iceberg, que muitas vezes são negados ou excluídos nos momentos de reuniões formais ou informais, mas que delas partem decisões que poderão gerar insatisfações. O objetivo central deste artigo é mostrar a existência de uma parte iluminada da organização e uma parte obscura, onde ambas sofrem influência da cultura empregada.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um levantamento bibliográfico através de livros, artigos e do meio eletrônico (Internet) de autores como: MORGAN, MOSCOVICI, OLIVEIRA, entre outros.

**(RESULTADOS)** A organização está inserida no macrossistema da sociedade que tem valores maiores e diferentes daqueles apregoados por ela, os indivíduos integrantes da sociedade não podem ser vistos apenas como elementos produtivos e competitivos, mas também como seres que pensam, são políticos, amam, sentem, entram em conflitos com si mesmo, dentre outras características inerentes ao ser humano que não devem ser negadas ou omitidas do contexto organizacional.

**(CONCLUSÃO)** As tarefas, as normas, a hierarquia, a tecnologia, a cooperação, a participação, a produtividade são valores reconhecidos nas organizações que expressam o lado confortável e racional. Essa é uma visão que vem sendo questionada pelos estudiosos por perceberem que elementos subjetivos do comportamento humano interferem no desempenho da organização. A inter-relação organização – sociedade pressupõe uma mistura de culturas diversificadas, gerando o que se denomina de cultura organizacional. Desta forma, a dimensão visível da organização não é a única e verdadeira realidade. As decisões tomadas no dia a dia das organizações não devem ser pautadas apenas em dados e informações no nível patente e observável da organização. O nível inconsciente ou invisível não se manifesta direta nem claramente, fica oculto, formando a porção desconhecida, inexplorada, como se fosse a sombra que acompanha sempre a figura quando há luz, quando a figura pode ser percebida. Por isto, a luz e a sombra nas organizações devem ser percebidas e estudadas para o melhor desempenho organizacional.



## PREVIDÊNCIA SOCIAL E PREVIDÊNCIA PRIVADA: UMA DISPARIDADE INJUSTA!

*Fábio Henrique Moraes de Lima*

*Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN*

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

*Erick Augusto Pereira Caldas*

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

*Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN*

**(INTRODUÇÃO)** Diante da nova visão da sociedade brasileira e da dependência financeira, o cenário da previdência muda e sofre alterações a todo instante, isto em dois âmbitos distintos: de um lado a Previdência Social, que se mostra com um grave problema no setor financeiro, por outro, a Previdência Privada se expandindo de maneira espantosa. Este estudo visa tratar sobre o organismo da Previdência Social e da Previdência Privada, enfocando principalmente as problemáticas e disparidades existentes tanto na área estrutural das previdências e também social, ou seja, lacunas entre ambas as previdências.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e fundamenta em autores, como: MOURA, BALTON & PRONI e CAPPI, e também em artigos e pesquisas, no qual busca a confirmação dos pontos problemáticos dentro do sistema de previdência, assunto no qual o trabalho faz referência.

**(RESULTADOS)** A previdência social apesar dos resultados negativos financeiros, ela evoluiu em número de benefícios cedidos para a população, atingido a marca de 21,1 milhões de benefícios pagos até o final de 2002, em termos de porcentagem o crescimento é equivalente a margem de 38,6, passando de 15,2 milhões de benefícios pagos para 21,1 milhões. Em contrapartida, a previdência privada atingiu um número de 5 milhões de pessoas assistidas e dependentes, um expressivo número de empresas adeptas a este tipo de previdência.

**(CONCLUSÃO)** Mediante aos fatores que foram levantados observa-se que a reforma da previdência, não é suficiente para romper com todos os problemas e falhas de estruturação do sistema previdenciário, pois os problemas são também de ordem social, deixando livre a caminho para maior expansão da Previdência Privada, como organismo de previdência complementar.

### PROFISSÃO CONTÁBIL: ASPECTOS TÉCNICOS, PRERROGATIVAS E REGRAS DE CONDUTA MORAL

*Andréa Carli Macedo da Fonseca*

*Ingrity Cibelle da Silva*

*Rennata Karenine Bezerra Dantas*

*Tulyshewa Marinho*

*Wellington David de Oliveira Lima*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Assim como as demais profissões regulamentadas, a profissão contábil está normatizada pelo Decreto-Lei nº 9.295/46, que além de criar o Conselho Federal de Contabilidade - CFC, prevê as duas categorias profissionais: contador e técnico em contabilidade, enunciando algumas prerrogativas comuns e outras privativas somente dos contadores. O contador é aquele profissional portador do diploma de bacharel em ciências contábeis, registrado no Conselho Regional de Contabilidade - CRC e devidamente aprovado no Exame de Suficiência, este instituído pela resolução 853/99 do Conselho Federal de Contabilidade em 28 de julho de 1999. O técnico contábil é um profissional de nível que concluiu o segundo grau, devendo cumprir todas as exigências do contador para estar habilitado ao exercício profissional. Baseado no Decreto-Lei 9295/46, o CFC, aprova a resolução de nº 560/83 onde estabelece as atividades inerentes a cada categoria profissional da área contábil. Porém, para que contadores e técnicos em contabilidade atuem dentro dos padrões de conduta ética é que através da resolução 803/96, o CFC aprovou o Código de Ética Profissional do Contabilista, com o objetivo de fixar a forma pela qual se devem conduzir os contabilistas, quando no exercício profissional. É neste sentido, que se objetiva neste trabalho dar conhecimento a todos contabilistas dos aspectos técnicos, das prerrogativas e as regras de conduta moral da profissão contábil.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo do tipo exploratório e descritivo, utilizando a pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica foi baseada em autores como FORTES, LISBOA, bem como das resoluções do CFC e do Decreto-Lei 9295/46.

**(RESULTADOS)** São 48 o número de atribuições privativas dos contabilistas (técnicos e contadores), legalmente reconhecidas como atinentes à área contábil. Dentre estas 22 delas são exclusivas do Contador, 05 podem ser executadas tanto por Contadores quanto por Técnico responsável pela contabilidade de uma empresa e 21 são compartilhadas entre Contadores e Técnicos em Contabilidade. Ademais, a resolução 560/83 regulamentou 19 atividades que se encontram compartilhadas entre o profissional contábil e profissionais de outras áreas.

**(CONCLUSÃO)** Sendo o profissional contábil depositário das prerrogativas exclusivas para o exercício da atividade contábil, na composição social, ele está diretamente vinculado a informações que dizem respeito e afetam decisivamente a vida de pessoas, a continuidade de empresas, clientes, empregados, governo, investidores, credores, administradores, etc, ou seja, a todos usuários das informações contábeis. Diante desse quadro, o profissional contábil precisa tomar consciência do seu papel perante o ambiente profissional em que está inserido atualmente, e, através dos recursos que lhe são apresentados, buscar manter-se e assegurar o seu espaço no exercício de sua profissão, praticando seus atos sob a égide da lei e seguir o rigor que preconiza o código de ética da profissão.

### ROTINAS PARA A CONSTITUIÇÃO LEGAL DE SOCIEDADES LIMITADAS

*Sandra Michelle Alves Cabral*

Discente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

*Renkel Aladim de Araújo*

Docentes do Curso de Ciências Cursos de Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** O profissional contábil tem como uma de suas atribuições, assessorar os empreendedores na constituição de empresas, por isso, para prestar serviços de qualidade, se faz necessário a permanente atualização profissional, bem como o aprofundamento nas matérias de maior interesse, o que proporcionará maior especialização e segurança, fatores imprescindíveis na formação de um bom profissional. O objetivo deste trabalho é difundir todo o ordenamento jurídico, as particularidades e os trâmites legais, facilitando, assim, aos profissionais de contabilidade, dirigentes de empresas, comunidade acadêmica, maior compreensão, no tocante aos procedimentos indispensáveis para constituição de sociedades limitadas. As empresas podem ser constituídas em dois tipos de sociedades: não personificada (Sociedade em Comum, Sociedade em Conta de Participação) e personificada (Sociedade Simples, Sociedade em Nome Coletivo, Sociedade em Comandita Simples, Sociedade Limitada, Sociedade Anônima, Sociedade Comandita por Ações e Sociedade Cooperativa). Para fins deste estudo serão apresentadas as rotinas para as sociedades limitadas, tendo em vista que esse é o regime jurídico de sociedade mais utilizado no Brasil.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa descritiva e de campo. Descritiva porque se baseou em artigos, capítulos de livros de autores como: RUSSO, ANDRADE, IOB, CFC, ANGHER e RIBEIRO; de campo porque visitou-se, *in loco*, órgãos da administração pública federal, estadual e municipal, a fim de aprofundar toda a leitura feita no material bibliográfico.

**(RESULTADOS)** Nos dias atuais o profissional contábil dispõe de muitos recursos como *internet*, informativos, etc, o que facilita e agiliza o processo de constituição legal de uma empresa. Há algum tempo atrás era necessário o preenchimento, à mão ou à máquina de escrever, de diversos formulários, o que atualmente quase não ocorre mais, pode-se afirmar que cerca de 80% dos documentos exigidos pelos órgãos só disponibilizam através da *internet*, evitando-se que o profissional se desloque para proceder à entrega dos dados das empresas, o que acarreta economia de tempo.

**(CONCLUSÃO)** Diante das informações retro, percebe-se que o conhecimento e o uso de novas tecnologias, assim como, o aprendizado contínuo, é de fundamental importância para o sucesso do profissional contábil. Para facilitar o seu dia-a-dia é necessário que esteja bem informado, habilitando-se a auxiliar os usuários da contabilidade da melhor forma possível. No tocante às sociedades limitadas, é muito importante que os profissionais contábeis estejam sempre se atualizando nas questões que dizem respeito aos procedimentos necessários à sua formalização legal, pois esta atualização é de caráter obrigatório, ressaltando ainda que as constantes mudanças na legislação pertinente poderá causar graves perdas no caso de não serem observadas tempestivamente. Desta forma, constituir e organizar uma empresa requer conhecimento e dedicação para que se vençam as várias etapas a serem cumpridas no processo de formalização e constituição jurídica de uma sociedade limitada.

**TERCEIRO SETOR: A ÉTICA COMO BASE PRIMORDIAL DE TODAS AS PROFISSÕES**

*Ana Iara  
Alexandra da Silva  
Francisca Verônica Silva  
Maria Eliane de Moura  
Gilson Pires*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Catarina da Silva Souza*  
Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Uma nova visão da Ética atuando em todas as profissões de maneira a despertar nos profissionais uma maior integração, sem disputas desleais. A importância da Ética para todas, se dá pelo fato de esta diretamente ligada a princípios que não apenas nascemos e crescemos com eles, mas que podem também ser adquiridos conforme o meio em que vivemos. Portanto o presente trabalho tem como finalidade despertar em todos os profissionais, o verdadeiro sentido da Ética, mostrando, quais os benefícios que o respeito ético pode trazer não apenas para o mercado de trabalho mas também para a sociedade num todo.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: FORTE, JOSE CARLOS/ LISBOA, LAZARO assim como outros dados obtidos com base no Código de Ética do CFC e pesquisas, na qual buscou opiniões entre profissionais de várias áreas.

**(RESULTADOS)** Os profissionais cada vez mais estão buscando conhecer a importância da Ética em suas profissões, esta consciência faz com que o profissional melhore seu nível de qualificação, conhecendo mais profundamente sua área de atuação, e respeitando os colegas. Esse novo comportamento profissional tende a crescer entre as profissões, fortalecendo o mercado principalmente dos profissionais liberais. Contudo ainda surge perguntas de como seria a visão da Ética como base primordial de todas as profissões e como a sociedade, as universidades, os conselhos e outras entidades podem ajudar a fortalecer este comportamento de forma a estimular o seu crescimento indistintamente em todas as áreas.

**(CONCLUSÃO)** Diante do tema estudado, verificou-se que atualmente há um incentivo maior dentro das profissões em respeitar a Ética, com os profissionais procurando a superação na qualificação e não de maneira antiética, mais diante de alguns relatos confirmou-se que ainda existem profissionais que não sabem ou não querem tomar conhecimento da importância da ética para as profissões.

### TERCEIRO SETOR: ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS

*Alexandra Camâra Torres Santiago*

*Ruy Lucena Neto*

*Victor Hugo Nogueira da Silva*

Discentes do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas*

Docente do Curso de Contabilidade, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As Entidades Sem Fins Lucrativos - ESFL, também conhecidas como Organizações do Terceiro Setor, vêm desempenhando funções cada vez mais amplas e relevantes no atual contexto econômico, social e político. Com a ineficiência do governo na prestação dos serviços sociais foram constituídas juridicamente sob a forma de associações ou fundações, com a ajuda do setor privado, para desempenharem atividades de filantropia, educação, saúde, arte, culto, esporte, proteção ao meio ambiente, dentre outras, preenchendo lacunas deixadas pelo setor público. Nesse sentido, o presente trabalho tem por objetivo principal, mostrar do terceiro setor as entidades sem fins lucrativos. Sendo delas explanadas as características tão peculiares na abertura e desenvolvimento; a complexidade de se remunerar seus dirigentes; suas isenções tributárias e as mudanças na forma e disposição de seus demonstrativos – Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado. Além disto, foi realizado uma explanação sobre “Pesquisa Científica” onde abrange-se a sua tipologia, métodos e técnicas. Sendo possível fazer um quadro estrutural de comparação das técnicas utilizados pelos os artigos nos Anais do IV Congresso Brasileiro de Custos.

**(METODOLOGIA)** Utiliza-se da pesquisa bibliográfica e documental, embasada por consulta de livros, artigos e sites da internet, que abordam os pontos mais relevantes sobre essas Entidades. E ainda em uma pesquisa empírica classificando os artigos pesquisados nos Anais do VI Congresso Brasileiro de Custos quanto à tipologia científica.

**(RESULTADOS)** Observa-se que dos mais de 100 artigos apresentados naquele congresso, poucos eram os que abordavam sobre o tema Terceiro Setor e usufruíram a pesquisa empírica. Isto posto visa a importância de pesquisas empíricas nesta área para a confrontação da teoria com a prática, uma vez que grande porcentagem dos artigos utilizaram a pesquisa prática e a bibliográfica. 5 foi possível verificar que menos de 3% (porcento) dos artigos publicados no VI Congresso Brasileiro de Custos, referiu-se ao tema Terceiro Setor. Portanto, um nível baixíssimo em se tratando de um evento nacional.

E ainda ressaltando que mesmo uma boa quantidade de artigos tendo usufruído a pesquisa de campo e o estudo de caso, porém estes não foram associados à pesquisa empírica, e sim à prática e à pesquisa bibliográfica, conforme está abordado na Tabela 4.

**(CONCLUSÕES)** Com base no exposto conclui-se que, o Terceiro Setor originou-se para suprir a necessidade da comunidade com relação aos serviços sociais, os quais competiam ao governo. No entanto, há falhas na execução de suas tarefas devido às divergências entre as Leis que o regem. A partir daí, surge à necessidade destas Leis serem bem definidas a fim de estabelecer características e privilégios perante os outros setores. Ressalta-se a importância da remuneração dos seus dirigentes, como forma de estímulo para que tenha uma melhor produtividade durante a jornada de trabalho. Contudo, deve-se valorizar ainda mais as entidades sem fins lucrativos, visando o progresso social, oferecendo iguais oportunidades entre as classes sociais. Sendo imprescindível a parceria com outros órgãos para que tenha um crescimento significativo no Brasil.

Isto posto visa a importância da pesquisa empírica, por possibilitar a confrontação da teoria com a prática, como também o assunto Entidades sem Fins Lucrativos que uma vez conhecido e aplicado com afinco ajudará a população brasileira ter uma vida mais fidedigna.

### UMA ANÁLISE DA CAPRINOCULTURA NO RN SOB A ÓTICA ECONÔMICA

*Sadrak Estácio de Souza*

*Hélade de Almeida Maciel*

*Yara Magaly Albano Soares*

*Discentes do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN*

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

*Docente do Curso de Administração e Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN.*

**(INTRODUÇÃO)** A economia estadual tem apresentado um crescimento positivo ao longo das últimas décadas, reflexo de profundas transformações no uso das potencialidades frente às oportunidades de mercado e desenvolvimento institucional, patrocinado pelos Governos Federal e Estadual e da organização e dinamismo do empresariado. No contexto do desenvolvimento da agropecuária, no período, constata-se, uma participação muito variável no Produto Interno Bruto (PIB), determinado, principalmente, por fatores naturais, com a má distribuição de chuvas. Em 1996, a participação setorial da agropecuária foi de 10.6% no PIB e em 2000, essa participação chegou apenas a 7.0% segundo dados da SUDENE /2000. No que diz respeito aos caprinovinos, o Rio Grande do Norte, através de entidade empresariais e do Governo, vem dando amplo destaque a sua reestruturação, colocando o setor no cenário de atividade de grande possibilidade econômica, pelas potencialidades que o Estado apresenta em recursos naturais apropriados à atividade e às condições favoráveis de mercado.

**(METODOLOGIA)** Pesquisa de campo exploratória com aquisição de dados primários e secundários, levantados, basicamente, através de artigos da Internet.

**(RESULTADOS)** Estudos demonstram que o mercado para o leite de cabra é potencial em todo mundo. Entretanto, a opção de exploração requer, dentre outros, um profundo embasamento mercadológico, um bom marketing promocional a participação governamental, com intensivos à produção, mediante programas específicos para atividade, com a inserção de subsídios compensadores, de modo potencializar esta atividade com impactos positivos na geração de renda de emprego. Paralelo ao desenvolvimento do programa do leite, aconteceu significativa expansão da caprinocultura com aptidão leiteira. Em abril de 1998, ocorreu a pasteurização de 156 litros de leite/ dia de caprinos, pela usina da APASA – Associação dos Pequenos Agropecuaristas do Sertão de Angicos. Em dezembro, do mesmo ano, processou-se 2.000 litros diários, e, no ano de 1999, chegou a 4.100 litros/dia. Atualmente, são processados 7.000 litros/dia, todos adquiridos pelo Governo do Estado para o Programado Leite. Soa mais de 250 fornecedores de leite de cabra as usinas do e Estado.

**(CONCLUSÕES)** Os principais desafios enfrentados pelos supermercados são os preços altos, a pouca oferta de produtos caprinovinos, a capacidade de pagamento dos clientes (vender fiado), a falta de marketing e a não disponibilidade de recursos financeiros. Por outro lado, em proporções menores, quando se analisa a média estadual, existe um elenco de dificuldades localizadas, onde são evidenciados, dentre outros, aspectos inerentes aos impostos elevados, a não realização de investimentos, a falta de hábito da população em consumir produtos caprinovinos, o pequeno número de animais para o abate e a desarticulação entre o produtor e o comerciante. As carnes são oferecidas aos consumidores em diferentes pontos de venda, destacando-se, principalmente, as feiras livres e supermercado. Com relação ao leite caprino, a oferta está localizada, basicamente, nas gôndolas dos supermercados e das padarias/posto de venda. Com relação à periodicidade das compras e respectivas e quantidades adquiridas, constata-se que a maior parcelas dos consumidores natalenses adquirem de 01 a 02 quilos de carne por semana, ou no mês, quer seja caprina, quer seja ovina.

UMA ANÁLISE DA CARCINICULTURA NO RIO GRANDE DO NORTE E SEUS ASPECTOS ECONÔMICOS E SOCIAIS

*Cleber Gustavo Luiz Gomes Ferreira*

*José Gilberto Barbosa*

*Luiz Antônio Pessoa de*

*Araújo Nilton Carlos de Assis*

*Filho Yara Magaly Albano*

*Soares*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração e Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O Projeto Camarão, criado na década de 70 teve como objetivo, promover pesquisas para comprovar a viabilidade técnica e econômica da atividade, e em contra partida resolver problema de desemprego causado pela decadência nas salinas, incentivando o pequeno e médio produtor. O Projeto ofereceu aos diversos segmentos públicos e privados a capacitação, absorção e transferência de tecnologias que serviriam, no futuro, para iniciação da atividade da carcinicultura em escala industrial. O projeto passou por dificuldades como a de detectar a espécie ideal para as condições climáticas do Brasil e a quase ausência de incentivos governamentais. Porém com a insistência e o pioneirismo do suíço Werner Jost tornou-se possível em território brasileiro a produção em grande escala com a importação da espécie exótica

*<i> Litopenaus Vannanej </i>* em 1992, que se adaptou perfeitamente às condições climáticas no Brasil.

**(METODOLOGIA)** Foram utilizados os métodos exploratório, bibliográfico, obtendo informações inicialmente mediante uma análise dos dados sobre o assunto, através de jornais, consulta a *site* na *internet*, para evidenciar o potencial da carcinicultura no Brasil e em especial no Rio Grande do Norte, focalizando sua importância Econômica e o diferencial do RN em relação aos demais estados do país, produtores do Camarão Marinho cultivado.

**(RESULTADOS)** O Camarão produzido no RN, já se destaca no mercado internacional. Os principais mercados consumidores são o Estados Unidos, França, Espanha, Itália e Bélgica. Sendo o principal produto de exportação do Rio Grande do Norte, apresentando nos dois primeiros meses do ano de 2004 cerca de 3,1 mil toneladas de camarão (US\$ 11,9 milhões) exportado, assumindo assim a liderança diante dos outros estados no nordeste e no Brasil. O agronegócio representa 67% da pauta de exportação do RN com uma participação de 25% do PIB do Estado. Os carcinicultores conseguiram incrementar sua participação na pauta de exportações do estado de 1,35% (1999) para 23% (2003). Importantes aspectos sociais do cultivo do camarão marinho estão sendo relevados à medida que a atividade cresce e se consolida. O pequeno produtor (menos de 10hectares) tem participação majoritária em relação ao número total de produtores, tendo representado 74,92%. O Cultivo do camarão tem impacto social nas comunidades rurais. Pois 88% dos empregos diretos são ocupados por trabalhadores de baixo nível de escolaridade e sem qualquer qualificação profissional. O Rio Grande do Norte está entre os maiores produtores nacionais por apresentar as condições edafo-climáticas, que, por sua vez se desatacam oferecendo: solo, temperatura favorável da água, luminosidade, umidade, evaporação e precipitação propícias para o cultivo de camarão, aliada a técnica e ao manejo, permitindo menor incidência de impactos ambientais, e contribuindo para que o preço do camarão potiguar seja mais baixo.

**(CONCLUSÃO)**A atividade da carcinicultura no Rio Grande do Norte conseguiu destacar-se dos demais estados produtores, tornando-se líder nacional na produção e exportação do Camarão Marinho Cultivado, liderando a pauta de exportação do estado e conseqüentemente contribuindo para geração de emprego e renda para a sua população. Todavia, o setor deve zelar pelo meio ambiente, visto que é possível e, rendoso para o desenvolvimento sustentável da atividade. Ações devem ser desenvolvidas no sentido de impedir a improvisação e a especulação no cultivo. Visando um retornos sem no entanto comprometer o equilíbrio ecológico.

## A2 – CONTABILIDADE

### UMA ANÁLISE DO REFLEXO DOS INADIMPLENTES NA CARTEIRA DE FINANCIAMENTOS EM VEÍCULOS

*Adriano Stuart Lúcio Pereira da Silva Yara  
Magaly Albano Soares*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para O Desenvolvimento do RN

*Carlos Eduardo Marinho Diniz*

Docente do Curso de Administração e Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Em meados da década de 90 após varias tentativas de alavancagem e estabilidade na moeda brasileira, o REAL surgiu com o propósito de fortalecer os salários dos brasileiros e a economia no geral, sustentabilizado pela estabilização dos preços. Isso refletiu automaticamente e de forma explosiva no consumo da população que absorveu esta transformação embora de forma não planejada, principalmente devido a falta de orientação financeira do país, não analisando os custos implícitos dos produtos de consumo, como aumento de taxa de juros reais no mercado, por conseguinte, gerando a curto prazo uma redução do poder de compra, pois, o consumidor passa a elevar seu nível proporcional de endividamento em função do nível de renda. Entre outros bens que poderia ser estudado sobre esta ótica, este artigo pretende elucidar a questão do financiamento de automóveis, objeto de desejo e de realização pessoal de muitos cidadãos brasileiros.

**(METODOLOGIA)** Análise de referências bibliográficas, laboratório em financeiras de automóvel levantamento de dados através de gráficos identificando o perfil de consumidor e dos inadimplentes do bem em questão, junto a financeiras.

**(RESULTADO)** Devido ao automóvel ser um bem de uso durável e preço considerável (acima do poder de compra da grande maioria da população), e que devido a necessidade das montadoras desovarem sua produção, pressionando as concessionária e os bancos financiadores a liberarem o crédito para consumo. O que agradaria as montadoras e aos bancos visto que ambos estariam vendendo seus produtos: carro e dinheiro respectivamente. E que nessa época os financiamentos passaram de 12 meses para até 60 meses, se tornando mais saborosa a atração pelo consumo. O que não seria imprudente, desde que realmente fossem levados em consideração uma operação séria na hora da análise do perfil dos futuros compradores, não se baseando apenas em sistemas de proteção de crédito ao consumidor mais a processos como o *credit score*, observando o nível de endividamento do consumidor e sua conjuntura sócio econômica. A ressaca econômica gerada pós plano real, principalmente após o início de 1998 trouxe consigo um incremento da inadimplência, gerados pela estabilização e abertura de crédito desproporcional ao crescimento da renda das famílias. O índice de inadimplência neste setor chegou a 27% em relação aos anos anteriores sendo os homens entre 24 a 40 a faixa mais concentrada. Com renda variando entre R\$ 600,00 a R\$ 1200,00 mensais.

**(CONCLUSÕES)** Diante dos fatos a pesquisa demonstra de forma clara e explicita a falta de planejamento financeiro das famílias que “compraram” o financiamento de automóveis. Um ponto relevante a destacar é a questão dos profissionais autônomos se posicionarem como os mais inadimplentes, consequência clara do pensamento circulante que norteia as pessoas, ou seja, a absorção de dívidas refletindo somente o curto prazo. Outro dado de extrema importância é o caso do montante de juros que os clientes pagam em função de seu despreparo financeiro, este, acrescido de encargos e custas, agravam a situação dos inadimplentes. Uma contribuição eficaz para a redução destes seria a elevação do rigor na análise de crédito, bem como a redução dos níveis de taxas de juros, estes dois pontos criariam um equilíbrio para que o consumidor honram ainda mais seus compromissos financeiros.



### VALOR DE REALIZAÇÃO DE ESTOQUES

*Cássia Ricardina Pereira  
Josefa Arioene Dantas  
Maria Gorete Tavares  
Mariana Guerra Marinho  
Maria da Conceição Matos  
Maria de Lourdes de Medeiros*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Tomislav femenick*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Os estoques são avaliados como valores de entradas e de saídas. São apresentados em vários estágios: Alguns como materiais, que necessitam serem transformados em produtos vendáveis, outros como produtos semi-acabados que necessitam de esforços apreciáveis, ou, ainda, como produtos acabados, nos quais poucas atividades ou esforços adicionais são requeridos. No ultimo caso fica justificado um valor de saída para todas finalidades, ao passo que nos produtos semi-acabados um valor de entrada seja mais adequado. A lei 6.404/76 adota este critério, embora conservados na definição de valores de mercado para produtos destinados a vendas.

Existem três tipos principais de avaliação a valores de saídas para estoques: recebimentos descontados de caixa, preços correntes de vendas e valor realizável liquido. A avaliação a valor realizável liquida é a mais utilizada forma de avaliação de valores de saída para produtos destinados à venda.

Os valores de saídas utilizados na avaliação de inventario, os custos adicionais de fabricação, de vendas e de cobrança devem ser estimados e registrado no período em que a receita e reconhecida o valor realizável liquido consiste na dedução direta da despesas no valor da venda. Logo se pode dizer que o valor realizável liquido e a entrada esperada pela venda menos os gastos.

**(METODOLOGIA)** Trata – se de uma pesquisa bibliográfica, sites na internet, fundamentada em conceitos extras acadêmicos, praticas empresarial como também discussões em sala de aula com outros grupos (interação) e discussões no âmbito, do próprio grupo (concatenar a construção do aprendizado)

**(RESULTADOS)** como principais fontes de informações temos os conceitos de estoque, definições classificação detalhadas dos estoques, estoques deteriorados, obsoletos ou de lenta rotação, avaliação do estoques, as finalidades e objetivos da mensuração da avaliação do estoque, valor realizável liquido, suas bases de mensuração, valor realizável liquido menos uma margem normal, custos futuros de entrada descontados, complexidade do desembolso com base de conceito de valor realizável liquido, avaliação de ativos e por fim o valor realizável.

**(CONCLUSÃO)** Os estoques representam um dos ativos mais relevantes na maioria das empresas industriais e comerciais. O seu procedimento típico de apuração dos custos deve ser bem aplicado, desse modo o valor realizável passa por varias etapas. Verifica-se que os critérios aplicados são totalmente arbitrário em princípios põem aceitáveis para fins contábeis e de elaboração das demonstrações financeiras pela lei das sociedades por ações e a imposta pelo fisco que visa penalizar as empresas que não tem contabilidade adequada de custos. Todavia, os princípios geralmente aceitos é o custo histórico como base de valor, modificado ainda pela convenção do conservadorismo por meio de regra custo ou mercado dos dois o menor. Observa-se que o estoque obsoleto e moroso deve ser avaliado por seu valor liquido realizável. Conclui-se que o valor realizável do estoque nada mais é do que o total de recursos que espera receber pelas vendas menos os gastos .

### A ÉTICA NA INCLUSÃO DO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

*Juçara Maria de Andrade Costa*

*Sadrak Estácio de Souza*

Discentes do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ana Katarina Pessoa de Oliveira*

Docente do Curso de Ciências Contábeis, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** De forma clara e objetiva a legislação regulamenta o trabalho dos portadores de deficiência. O que se observa na prática é que as leis não são cumpridas e que não existe nenhum mecanismo para fiscalizar o seu cumprimento e a grande maioria dos portadores de deficiência continua marginalizados no mercado de trabalho. Somente a legislação não tem sido suficiente para sensibilizar os empresários para esta causa que não é somente da inserção do deficiente no mercado de trabalho, mas em consequência também a sua inserção social e o uso pleno de sua cidadania. Existe um número crescente de empresas que se preocupam com as questões sociais e estas ações precisam ser compartilhadas para servirem de estímulo para novos projetos e o aperfeiçoamento dos já existentes. Neste sentido busca-se apresentar e disseminar na comunidade acadêmica o que preconiza a legislação que se refere à inclusão do portador de deficiência no mercado de trabalho. **(METODOLOGIA)** A pesquisa é fundamentada na Lei nº 8.213/91, artigos de revistas, jornais

**(RESULTADOS)** Um dos maiores problemas enfrentados pelos deficientes é a entrada no mercado de trabalho, e no Brasil a luta está só no começo. Na Europa e nos Estados Unidos, cerca de 30% a 40% dessas pessoas estão empregadas enquanto no Brasil, apenas 2% delas têm um trabalho regular. É pouco, porém a tendência é o aumento desse número, devendo contribuir muito para isso a lei 8.213/91, aprovada há 9 anos e reeditada em 1999. Essa lei garante uma cota de vagas para deficientes, variando de 2% a 5% do quadro de funcionários, dependendo do total de empregados que a empresa possuir. A lei abrange apenas aquelas que tenham mais que 100 pessoas registradas. Com isso os deficientes avançam no reconhecimento da igualdade de seus direitos, resultado da luta de inúmeras entidades que têm contribuído com as mais variadas formas para a inclusão dessas pessoas no mercado de trabalho.

**(CONCLUSÃO)** As empresas começam a sentir-se obrigadas a cumprir a lei, surgem vagas e comprovam-se as deficiências da inclusão no Brasil: faltam educação, sobretudo inclusiva, acessibilidade, igualdade de oportunidades. Para escapar da multa, alguns empresários estão encontrando em seu quadro de pessoal "normal", os números que preenchem seu percentual. Como recomendação é uma necessidade urgente a realização de um debate sobre a questão, com a participação de pessoas e entidades ligadas à área, para tornar claras as definições da lei.

### A3 - DIREITO

#### **A ÁGUA E SUA PROTEÇÃO LEGAL: UMA AVALIAÇÃO DA CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA SUBTERRÂNEA POR POSTOS DE COMBUSTÍVEIS NA REGIÃO DE SAN VALE, NATAL, RIO GRANDE DO NORTE, BRASIL**

*Ana Catarina Fernandes Coriolano  
Maria Augusta Menezes de Oliveira  
Alenuska Texeira Ricardo  
Adelson Silvestre Bezerra*

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN  
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN

*Lenice Moreira Silveira Paymundo*

Docente do curso de Direito da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN

**(INTRODUÇÃO)** Assim como ocorreu a nível mundial, o desenvolvimento econômico do Brasil aconteceu sem qualquer preocupação com a sustentabilidade e preservação dos recursos naturais. Atualmente, percebe-se uma preocupação, tanto na Constituição, quanto nas legislações infra-constitucionais, quanto à preservação ambiental em harmonia com o desenvolvimento social e econômico. A busca do desenvolvimento sustentado deve estar incrementada de políticas públicas incluindo a participação da população e fiscalização por parte dos órgãos competentes. Neste contexto, está sendo realizada uma pesquisa na cidade de Natal, Rio Grande do Norte, região do San Vale, Candelária, com objetivo de preservar a captação de água neste município, contra a possível atividade degradadora de postos de combustíveis, que lançam seus poluentes nos aquíferos que abastecem a cidade, avaliando as condições de contaminação da água subterrânea e correlacionando possíveis infrações com as leis vigentes. A escolha da área se justifica pelo fato de corresponder a um importante reservatório de água subterrânea que abastece grande parte da população natalense. A pesquisa conta com a participação de uma equipe multidisciplinar que busca a delimitação do problema através de uma metodologia específica, bem como a conscientização da população local sobre o assunto.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa teve início com a compilação de dados bibliográficos referentes ao tema; a localização e cadastramento de postos de combustíveis e de poços d'água na região de estudo, onde serão coletadas amostras d'água para análise em laboratório. Está sendo realizado um estudo hidrogeológico da região, com o objetivo de delimitar o fluxo das águas superficiais e subterrâneas; serão feitas entrevistas e questionários junto aos funcionários, proprietários dos postos e moradores da região, com o objetivo de verificar possíveis indícios da presença de hidrocarbonetos na água ou problemas de saúde que possam estar relacionados com a sua presença; as análises das amostras serão feitas em laboratório referência (Laboratório de Combustíveis e Lubrificantes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - LCL/UFRN).

**(RESULTADOS)** A contaminação de águas subterrâneas por postos de combustíveis deve merecer atenção, tanto da população em geral, como dos órgãos de controle ambiental. A ausência de monitoramento no Brasil compromete a qualidade da água subterrânea, principalmente pela falta de fiscalização e a certeza da impunidade, comprometendo segmentos de importantes aquíferos que se degradam. Dentro desse quadro, é preciso que se promova um estudo interdisciplinar, já que não se pode pensar na proteção jurídica do meio ambiente sem que sejam considerados dados relevantes que são trazidos para o universo do Direito, por outros ramos do conhecimento humano. Este trabalho estabelece essa interdisciplinaridade e consta de resultados preliminares referentes a mapas de localização de postos de combustíveis e poços d'água, que servirão de subsídio para coleta de amostras de água para posterior análise em laboratório.

**(CONCLUSÕES)** Torna-se cada vez maior a necessidade de reconhecer que a organização do espaço físico deve começar pelo equilíbrio com natureza. Daí a importância de um desenvolvimento sustentável do meio ambiente, através de ações preventivas que respeitem o tempo necessário para regeneração e recuperação dos recursos utilizados. O uso irresponsável dos recursos hídricos influi nos ecossistemas naturais e na saúde das pessoas. Hoje, mais do que nunca, tornou-se fundamental abandonar velhos hábitos e formas viciadas de produção, pois não há mais como ignorar o limite de resistência de nossos ecossistemas, já gravemente comprometidos pelas atividades humanas. O trabalho que está sendo realizado visa a proteção legal da água subterrânea, pretendendo também conscientizar a população local sobre os possíveis danos que os postos de abastecimento de combustíveis podem estar causando ao meio ambiente, à água, em particular, caso ocorra vazamento de substâncias combustíveis que se infiltram no subsolo.

## A LIMITAÇÃO DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL FACE A LIBERDADE CIBERNÉTICA DENTRO DA SOCIEDADE MODERNA BRASILEIRA

Luiza Adriana Bessa Wolff

Discente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

Pablo Capistrano

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A evolução tecnológica proporcionou um avanço no sistema de transmissão de informações a nível mundial produziu a internet. A proposta de uma sociedade moderna e justa, baseia-se inclusive em alguns aspectos da Revolução Francesa (1789) como por exemplo, a liberdade de expressão e a liberdade política, estas estão presentes em essência na maioria das constituições contemporâneas. Logo, os ideais de liberdade política e expressão juntamente com este meio de informação que é a internet trouxeram tanto soluções como questionamentos sobre o desenvolvimento das sociedades humanas. Então, como lidar com os “excessos da liberdade” e as limitações impostas pela Constituição Brasileira perante este meio de comunicação cuja bandeira é o desenvolvimento humano? Atualmente, o homem necessita cada vez mais da utilização da internet para o trabalho, lazer ou informação geral. Esta pesquisa pretende tornar publico a necessidade de trilhar os limites e possibilidades do uso da internet em face da Constituição Federal Brasileira, visto que crimes e violações ferem a sociedade em aspecto ético, moral e jurídico além de transparecerem a necessidade de criação de uma legislação específica definindo e evitando os abusos desta utilização indiscriminada, identificando os crimes cometidos nesta e buscando um meio de punição para estes.

**(DESENVOLVIMENTO)** A pesquisa bibliográfica será realizada com ênfase nos seguintes autores: Liliane Minardi, Alexandre Jean Daoun, Reginaldo César Pinheiro e outros autores que abordam a temática da internet e da constituição brasileira bem como: 1) artigos, 2) teses, 3) pesquisas e opiniões trazidas de reportagens e 4) revistas em especializadas em temas jurídicos sociológicos.

**(RESULTADOS)** A partir destas informações, poderá compor-se um artigo crítico analisando a relação existente entre o uso da a internet, nossa constituição e a sociedade brasileira. Então, como é punido aquele que incita à prática de racismo através da internet ? Ou aquele que pratica crimes que tem valor e real significado dentro da sociedade? As páginas da internet, ou também chamados de “sites”, como os de humor, por exemplo, tão comuns e além de serem estimulantes racistas contra negros, judeus, índios, orientais, dentre outros grupos sociais e, mesmo não são retirados da rede sob a alegação de racismo, nem seus formuladores ou patrocinadores são presos ou pagam pena pecuniária. Porém, propagadores de risos e ironias, utilizando-se das adversidades do homem, tratando-as como fatores negativos dentro da sociedade. A constituição federal a luz do artigo 5º, e incisos § IX, § XXXIX, e § XLII. Os quais tratam da liberdade de expressão, sobre a falta de uma lei que o especifique não há pena (Art. 5º, § XXXIX) e ainda a pena inafiançável e imprescritível referente a qualquer prática de racismo. Então, a Constituição, lei materna da nação brasileira trabalha com os paradoxos da realidade e do seu próprio conteúdo. É preciso detalhar esses paradoxos e descobrir a sua origem, sua falha e sua solução.

**(CONCLUSÃO)** Portanto, verifica-se que a internet está à margem da Constituição Brasileira, e a repercussão da utilização negativa da internet tem nos afetado diretamente. Sendo assim, as analogias penais que são utilizadas como fontes de punição em face de práticas ilícitas neste sistema de informação devem ser substituídas por uma legislação específica que defina os crimes da internet e suas punições além de promover a existência de responsabilidade dos formuladores destas páginas virtuais perante a sociedade brasileira e sua legislação.

## A POSSIBILIDADE DE NORMAS CONSTITUCIONAIS INCONSTITUCIONAIS E A VIOLAÇÃO DO DIREITO SUPRALEGAL

*Edineide de M. Jales*

*Glaura L. Hasbun*

*Iêda Maria C. Leite*

*Izabelle Cristina de M. dias*

*Renata C. Gaspar Dantas de Araújo*

*Valmir P. dos Santos*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

Docente do curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(Introdução)**, As Constituições guardam em suas palavras, institutos e formas, direitos e aspirações sociais, que determinam a aproximação de um ideal de justiça esperados pela sociedade. O presente trabalho tem o intuito de demonstrar a existência de situações fáticas que não condizem com esse ideal de justiça, situações essas, de antinomias sociais e também do constante desrespeito aos direitos humanos, basilares dos direitos fundamentais, ignorados pelas elites dominantes, gerando, assim, uma crise no direito, que contribuirá para o possível surgimento de normas constitucionais inconstitucionais.

**(Metodologia)** Todo o trabalho desenvolveu-se a partir de pesquisas bibliográficas, fundadas no direito comparado e no estudo das doutrinas contemporâneas, sem pretender esgotar o tema, mas, analisar a existência ou não de normas constitucionais inconstitucionais fundadas em argumentos lógicos e sistemáticos.

**(Resultados)** A sociedade é regida por normas e princípios que estão consagrados na Constituição e que são alicerçados por valores sociais, morais e éticos. Mas para que esses possibilitem uma convivência social, devemos considerar que nem todos estão positivados. Nesse sentido, há várias correntes que discutem acerca dessa relação valor - princípio - norma: uma delas diz que há uma hierarquização entre princípios e normas, estando aqueles acima destas, e, diante do surgimento de um conflito entre normas, entre princípios e entre normas e princípios, tal fato poderia ocasionar a possibilidade de normas inconstitucionais oriundas do Poder Constituinte Originário; uma outra corrente, contrariando a primeira, defende que a Constituição está baseada no princípio da unidade hierárquico – normativa e que, diante das antinomias entre normas e princípios, a unidade do sistema é restabelecida pelo uso do princípio da proporcionalidade, por isso, para ela não há a possibilidade de normas constitucionais inconstitucionais. Importante ainda salientarmos quais os critérios utilizados pelo legislador Constituinte Originário quando está no exercício de suas funções, principalmente no que tange ao seu real comprometimento com a defesa dos interesses do povo que o elegeu para ser seu representante, e ainda se existe a influência de interesses particulares em detrimento do interesse público, para beneficiar apenas a elite dominante. Sob esse aspecto há inconstitucionalidade desde a origem. Há outros que defendem que a possibilidade de normas inconstitucionais no âmbito do Poder Originário é remota, por estarmos num Estado Democrático de Direito, onde o processo eletivo de representantes espelha-se na vontade popular. Nesse diapasão, importante destacar as posições firmadas do STF, que diz que um tribunal constitucional não tem competência jurisdicional para julgamento de normas que formam direitos supralegais, portanto, não considerando a hipótese de inconstitucionalidade de norma originária. Diante da possível existência de tais normas, parece ser inevitável o surgimento de um conceito inexistente, que seria o da legitimidade normativa. A sanção a uma norma contrária aos valores sociais seria declarar sua ilegitimidade.

**(Conclusão)** Mesmo existindo oposições importantes verificamos que a possibilidade de normas constitucionais inconstitucionais existe, pois, vemos que nem sempre no Estado Democrático de Direito, se alcança a justiça e outros valores fundamentais cultivados na sociedade, muitas vezes, frustrados por interesses particulares. A Constituição do povo ultrapassa a razão de leis escritas. Há necessidade de um controle de constitucionalidade baseada na legitimidade das normas, mais adequada à jurisdição de um Tribunal Constitucional.

## ABORTO E DIREITO À VIDA: UM BREVE ESTUDO SOBRE A REGULAMENTAÇÃO JURÍDICA DAS HIPÓTESES DE INTERRUPTÃO DA GRAVIDEZ

*Luciana Macedo de Araújo*

Discente do Curso de Direito, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Sara Andrade*

Docente do Curso de Direito, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O direito que protege a vida humana, muito embora amparado em valores quase universais, sofre polêmicas e questionamentos a medida em que certos aspectos de sua aplicação entram em uma arena de debates atravessados por posicionamentos científicos, políticos, morais e religiosos. Neste rol de questões se situa o tema do aborto, que não pode se furtar da polêmica histórica que o cerca, mesmo na contemporaneidade. Nosso trabalho, então, debruça-se sobre o embate que gira em torno da regulamentação legal do aborto, traçando o contexto axiológico em que ele é consentido ou proibido, para, após, entender sobre o disciplinamento jurídico do tema.

**(METODOLOGIA)** Para tanto, realizamos um estudo eminentemente teórico, recorrendo-se a um levantamento bibliográfico sobre os vários aspectos que atravessam a discussão, bem como optando por uma descrição que tenta demonstrar as relações entre estes elementos, sejam eles científicos ou axiológicos.

**(RESULTADOS)** Neste levantamento, podemos verificar que o tema do aborto tem recebido tratamento bastante diferenciado no tempo e no espaço. Nas sociedades passadas, assim como nas contemporâneas, constata-se tanto o seu consentimento, quanto a penalização de quem o pratica. Também se verificam muitas alterações diante do aspecto criminal ou penal da matéria, sobretudo no que diz respeito aos sujeitos, ativo e passivo, da conduta, gerando uma grande variação do objeto a ser protegido pelo direito.

**(CONCLUSÃO)** Com isso, pode-se concluir que a temática central do nosso trabalho, o aborto, tem uma história de divergências e conflitos. Examinado a partir de várias perspectivas, o tema do aborto passa pelo discurso médico, religioso, ético e, finalmente, jurídico. Neste sentido, a importância do direito para sua regulamentação assume grande destaque, uma vez que será na esfera legal que todos estes conceitos, opiniões e valores serão consolidados e filtrados para o fim de se saber e fixar qual aspecto será elevado para vigorar como referente de uma regra geral. Nos dias atuais, percebe-se que a discussão precisa recorrer a questões clássicas e avançar para os novos aspectos que surgem com a mudança de valores e as descobertas científicas. Polêmicas em torno do consentimento da interrupção da gravidez em virtude de má formação fetal, dentre outras, reacendem o dilema humano de lidar com escolhas difíceis, não se sabendo eleger a *quem* ou o *quê* deve ser protegido pelo direito. Por isso, necessário se faz ao jurista um trato cuidadoso e criterioso da matéria, já que, em grande medida, deposita-se em suas mãos a condução dessa delicada decisão.

## ABORTO: REFLEXÕES ÉTICAS EM FACE DO DIREITO À VIDA

*Gustavo de Lima Brito*

*Rafael Vale Bezerra*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

*Pablo Capistrano*

Docentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Dentre tantos temas polêmicos, o aborto exsurge sempre como um dos mais inquietantes. Talvez assim seja por se tratar de um tipo de assassinato em que a vítima é totalmente incapaz de se defender e, ainda por cima, é filho de quem o está cometendo. Pensar de tal maneira torna difícil qualquer tentativa de defesa do aborto, porém, tratando-se de seres humanos, as possibilidades são ilimitadas. A Constituição brasileira, artigo 5º, garante o direito à vida, caracterizando-o como direito e garantia fundamental a qualquer pessoa. Entretanto, o Código Penal, artigo 128, admite o aborto em dois casos: gravidez resultante de estupro e quando não há outro meio de salvar a vida da gestante. Se tomarmos por referência a Constituição, perceberemos que há outros aspectos, como a legítima defesa, que vão de encontro ao artigo citado do Código Penal. Quanto às disposições do Código Penal a respeito, é de se questionar as seguintes proposições éticas: Qual é a culpa de uma criança resultante de um estupro? Será que esse ser vivo tem menor valor que outro, gerado com amor e carinho? Essa é uma questão de difícil escolha e compreensão. No outro caso de aborto legal, a vida da mãe vale mais do que a da criança? Certamente que não, mas normalmente se opta pela vida da gestante. Assim, buscaremos um esclarecimento através de diversos pontos de vistas, com o intuito de apreciar correntes que o apóiam e correntes que são contrárias à prática abortiva.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa terá como principal enfoque a questão ética do aborto em face do direito à vida, valendo-se de estudos especializados, de modo a proporcionar uma compreensão dialética do tema. Utiliza-se a técnica de pesquisa bibliográfica e descritiva, com objetivo de conhecer o posicionamento dos operadores do direito diante da adoção ou não do aborto.

**(RESULTADOS)** Encontramos a questão sob duas concepções distintas: a conservadora e a liberal. A primeira é contrária ao aborto de qualquer forma, seja dentro da lei ou fora dela, tendo como referencial a idéia de que o feto é um ser humano, e, como tal, não pode ser morto, pois tal ato configurar-se-ia um assassinato. A segunda é a favor do aborto e tem como base o argumento de que o feto não é um ser humano, pois nem mesmo a ciência sabe definir, ao certo, quando se inicia a vida humana. Percebe-se que a problemática da questão gira em torno do fato de conceber-se ou não o feto como um ser humano. O ponto de vista conservador acredita que a vida se inicia a partir da fecundação, sendo condenável o aborto em qualquer período. Já para o ponto de vista liberal, a vida pode se iniciar em quatro períodos, sendo eles: O nascimento, a viabilidade, os primeiros sinais de vida ou com o surgimento da consciência. Esta última proposição levantada vai criar uma linha divisória de quando seria condenável matar o feto, ou seja, em qual das quatro etapas citadas se inicia a vida em um feto.

**(CONCLUSÃO)** Diante do que foi exposto, constata-se que o aborto pode ser praticado em alguns casos, como garante a Lei, ou seja, nas hipóteses de gravidez resultante de estupro e perigo de vida da mãe. Entretanto, o que existe é um grande *déficit* em relação ao controle dessa prática, e fiscalização dos métodos abortivos clandestinos. A prática ou não do aborto é uma questão puramente ética, mas gera conseqüências penais e sociais irreversíveis. Por outro lado, o Brasil necessita de um órgão fiscalizador competente, que torne eficaz o cumprimento das leis protetivas da vida em face do aborto.

## COMPETÊNCIA NAS AÇÕES DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

*Maria Moreira de Araújo Neta*

*Karina Câmara de Araújo*

Discentes do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Batista Machado Barbosa*

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Nosso tema é competência nas ações de improbidade administrativa. Este assunto está bastante em pauta em razão do advento da Lei 10.628, de 24 de dezembro de 2002, que provocou profundas alterações no Código Processo Penal mas precisamente no artigo 84, §2º. O trabalho é dividido em três partes. Na primeira traz noções gerais sobre a improbidade administrativa incluindo os tipos, sujeito ativo, sujeito passivo, sanções dentre outros. A seguir, nos dedicamos ao instituto da competência, definindo e classificando-a, bem como, ao foro privilegiado. Por fim, analisamos a nova redação do artigo 84 confrontando com a Constituição Federal destacando princípios violados, argumentação e posicionamento dos Tribunais em todo o território nacional. Nossa expectativa que as divergências se resolvam e a competência nas ações de improbidade administrativa seja definido possibilitando que todos sejam iguais perante a lei.

**(METODOLOGIA)** Esta pesquisa será conduzida basicamente através de levantamento bibliográfico e documental sobre o referido tema. Para a realização do trabalho em questão partiremos da premissa básica - e proposta fundamental da monografia - de que é possível a revogação ou declaração de inconstitucionalidade de forma total da lei 10.628/02, que ampliou o foro privilegiado para ações de improbidade administrativa. Com o propósito de enriquecer este nosso trabalho iremos manusear o tema em cima de doutrinas, jurisprudências e confrontando estas com a lei que causa tantas divergências. Em suma, poderemos com esta pesquisa juntamente com a bibliografia consultada redigir a monografia.

**(RESULTADOS)** Em razão do que foi exposto acima, podemos deduzir o que está elencado à seguir, sendo necessário a distribuição em três segmentos: natureza jurídica, foro privilegiado e fundamentação no sentido da inconstitucionalidade da legislação aqui discutida. Natureza Jurídica: Ação de Improbidade Administrativa tem caráter eminentemente civil. Quanto ao foro privilegiado: Que o foro por prerrogativa de função visa preservar a própria função; Inexiste foro privilegiado para ações de improbidade administrativa por ausência de previsão constitucional. Por último, fundamentação da inconstitucionalidade: Lei infranconstitucional não pode ampliar a pretensão do Poder Constituinte Originário; Que o meio correto seria através de Emenda Constitucional, porém necessitaria preencher os requisitos constantes no artigo 60, §2º da Constituição Federal, não sendo compatível com os interesses de nossos parlamentares; Que a competência dos Tribunais de Justiça deve ser estabelecido pelo constituinte estadual e não pelo legislador ordinário federal, conforme o artigo 125, § 1º da Carta Magna. Seguindo este raciocínio pode-se considerar também uma violação ao princípio da separação dos poderes, já que União usurpou competência exclusiva dos Estados-Membros; Com a Lei 10.628/02 haveria uma centralização nos Tribunais Superiores acarretando um sobrecarregamento ainda mais nesses órgãos. Lembrando que ações de improbidade administrativa atraem a opinião pública e desse modo deveriam ter um trâmite mais acelerado; A Lei 10.628/02 tem função teleológica contrária a Constituição Federal no tocante ao combate à corrupção; É uma violação ao princípio da isonomia, já que instituiu privilégios para ex-ocupantes de cargos públicos que são cidadãos comuns, não tendo nenhum interesse público legitimador para esta concessão; É uma violação ao princípio do juiz natural que consiste em não permitir alterações de foro por conveniências ou analogias políticas, sendo justamente o que ocorreu com a mudança do artigo 84 do Código Processo Penal; É plenamente possível o reconhecimento da inconstitucionalidade de lei no processo penal podendo ser feito por meio de controle difuso, não configurando empecilho o fato de haver ação direta de inconstitucionalidade no Supremo Tribunal Federal; Que a Lei 10.628, de 24 de dezembro de 2002, é totalmente inconstitucional, devendo ser banida do ordenamento jurídico brasileiro.

**(CONCLUSÃO)** "Portanto, visamos corroborar com o pensamento de doutrinadores que entendem que a Lei 10.628/02 não se adequa as necessidades da sociedade. Enfim, precisamos que a população exerça sua cidadania colocando um ponto final nesse absurdo, pois somente assim teremos um país digno, sem a presença maligna da corrupção.



**COTAS EM UNIVERSIDADES PARA NEGROS: UMA POLÍTICA DE INTEGRAÇÃO OU DE DISCRIMINAÇÃO?**

*Elisângela Gomes de Medeiros Santana*

*Gicélia Mendonça de Moura*

*Hozana Raquel de Farias Marques*

*Ivana Carneiro de Farias*

*Luana Cavalcanti Lyra*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN.

*Lenice Silveira Moreira Raymundo*

Discentes do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** O projeto de Lei do Senado — PLS nº 650/99, de iniciativa do senador José Sarney, que pretende adotar uma política de cotas para solução do problema de exclusão social dos negros (afro-descendentes) no Brasil, suscitou debates na seara jurídica e sociológica sobre a eficácia deste, tendo sido questionado se tal política solucionaria ou iria contribuir para o aumento das desigualdades sociais. Assim, o presente trabalho tem por propósito fornecer subsídios para o debate a respeito da política das cotas para inserção dos afro-descendentes nas universidades brasileiras e suas conseqüências, proporcionando questionamento sobre sua integração ou discriminação.

**(METODOLOGIA)** O presente trabalho se utilizou do critério qualitativo de aferição de dados, extraído fundamentalmente da pesquisa bibliográfica, no âmbito do direito constitucional contemporâneo.

**(RESULTADOS)** Fazendo-se uso de uma metáfora, a adoção da política de cotas ora pesquisada revela-se como um mero tratamento da copa da árvore, onde se olvida do cuidado essencial com sua raiz, que está doente, e constitui-se a verdadeira causa do problema. Ocorre que, se o critério de acesso à universidade brasileira é democrático, ou seja, por concurso vestibular, em que os examinadores sequer vêem qual é a cor do candidato, porque os “excluídos” não conseguem entrar por essa porta? Ora, o problema a abalar a raiz é anterior: a falta de acesso a um ensino fundamental (e médio) público, de boa qualidade, que habilite qualquer dos excluídos, sejam negros, indígenas, pobres ou trabalhadores oriundos das classes sociais menos favorecidas, a concorrer, em paridade, com os “bem-nascidos”, a uma vaga nas universidades. Trata-se de buscar-se a correção da profunda desigualdade social e econômica da sociedade brasileira que está a merecer das autoridades uma solução.

**(CONCLUSÃO)** Constata-se que, não se constitui em solução eficaz para o problema histórico da discriminação, a garantia de acesso à universidade aos que não tiveram assegurado o ensino básico em escolas públicas, com a mesma qualidade do que é oferecido na maioria das escolas particulares e confessionais. Se o propósito das políticas compensatórias é garantir a igualdade material aos afro-brasileiros, em face de uma circunstância histórica de exclusão social, melhor que estipular cotas por cor, seria estipulá-las por situação sócio-econômica, baseando-se em critérios objetivos. É preciso tratar por diferença de cor pessoas do mesmo nível social que freqüentaram os mesmos colégios? O ideal é não precisar de políticas compensatórias, mas adotar políticas públicas que tornem efetivo o disposto no art. 3.º da Constituição Federal de 1988, o qual propugna pela redução das desigualdades sociais e pela erradicação da pobreza. Somente com a educação básica, com a efetivação do direito de acesso de todos à escola, poder-se-á construir uma sociedade realmente democrática, onde o ingresso na universidade não dependa de quotas, mas do próprio mérito de cada um, em face da igualdade de oportunidade proporcionada pelo efetivo acesso à educação de qualidade.

## DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES CULTURAIS DO GOVERNO DO ESTADO: DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À PRODUÇÃO ARTÍSTICA POTIGUAR COMO VIA DE AFIRMAÇÃO DA NOSSA IDENTIDADE CULTURAL

*Ana Cláudia de Castro Ferreira Araújo Alves*

*Francisco José Araújo Alves*

Discentes do curso de Direito da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte - FARN

*Lenice Moreira Raymundo*

Docente do Curso de Direito da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte - FARN

**(INTRODUÇÃO)** O Rio Grande do Norte, mesmo contando com uma diversidade cultural imensa e com dimensão geográfica não muito extensa, carece de ações estatais que visem à integração de seus atores culturais, de modo que os habitantes da região do alto-oeste, possam conhecer os folguedos litorâneos, assim como os moradores da região praieira possam saborear as comidas típicas da “tromba do elefante” como é conhecido o alto-oeste. Sublinhe-se, ainda, a riqueza cultural da região seridó, com sua magnífica culinária, forte religiosidade, magnífico artesanato e a efervescente produção das bandas de música, que funcionam como verdadeiros conservatórios no sertão, formando um sem-número de musicistas que, com sua arte, conseguem sublevar a perversa situação econômica em que estão inseridos.

**(METODOLOGIA)** Neste trabalho utilizamos o método histórico, onde investigamos os acontecimentos sociais e costumes do passado para melhor compreensão do fenômeno social em questão. Também fizemos uso do método estatístico, através do qual reduzimos esta abordagem sociocultural a termos quantitativos, para que pudéssemos consubstanciar os dados e obter as informações desejadas. A população alvo do estudo foi representada por municípios das várias regiões do RN, para que as informações se aproximassem o máximo possível da realidade.

**(RESULTADOS)** Visando exatamente diminuir a distância entre as ações governamentais e as expectativas dos que fazem arte nos mais distantes rincões do Rio Grande do Norte, constatamos ações da Fundação José Augusto - FJA que criou Casas de Cultura em diversas microrregiões do estado, mais precisamente nas cidades de Santa Cruz, Nova Cruz, Macau, Açú, Parelhas, Campo Grande, Umarizal, Caicó, Martins, Currais Novos e Viçosa (por inaugurar), totalizando um investimento de aproximadamente R\$ 2.000.000,00 (Dois Milhões de Reais). Considerando o universo de 167 municípios potiguares, a significativa ação da FJA que já implantou Casas de Cultura em quase 10% destes, não nos parece suficiente de per si, para a resolução da questão. O engajamento das Prefeituras, dos artistas, de ONG's, ou seja, de toda a comunidade, é a única alternativa para ampliar a eficácia da iniciativa, e assim, de uma vez por todas, combater o “consumo” de bens culturais de fácil digestão intelectual, que não raro são importados de outras realidades culturais, fato que sepulta nosso passado, devora o nosso presente e malogra o nosso futuro.

**(CONCLUSÃO)** Um estado tão rico em manifestações culturais não pode prescindir de uma marca que lhe confira um referencial, assim como o frevo está para Pernambuco, o axé para a Bahia, o samba para o Rio de Janeiro, o churrasco para o Rio Grande do Sul, etc. A Constituição Federal, no seu Art. 23, incisos III, IV e V, trata da competência comum da União, Estados, do Distrito Federal e dos municípios, no tocante ao amparo, estímulo e proteção à produção artística, histórica e cultural do povo brasileiro. Neste sentido, a implantação de Centros de Promoções Culturais – CPC's, nas cidades do interior do estado, subsidiadas pelo poder público, transcende ao simples atendimento a um preceito constitucional, configura-se, na verdade, como condição inafastável para a afirmação da esmaecida imagem de um povo, que tem como conterrâneos, ícones como o historiador Câmara Cascudo, a poeta Auta de Souza, o pioneiro Augusto Severo, o músico Tonheca Dantas, a libertária Nísia Floresta, entre tantos outros.

**ESTUDO CRÍTICO SOBRE O ESTATUTO DO IDOSO E SUA APLICABILIDADE JURÍDICO-SOCIAL EM FACE DA AUTONOMIA E DIGNIDADE DA PESSOA IDOSA**

*Andréa Catarina Barros de Lira*

*Andréa Karla Barros da Silva*

*João Francisco de Souza*

*Meton Cortês Saraiva*

*Vander Lima Silva de Góis.*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Diante do crescente número da população idosa no Brasil e no mundo, instalou-se na sociedade a necessidade de implantar políticas públicas específicas, as quais detivessem conteúdo capaz de assegurar a esta faixa etária, a tempos discriminada, seu direito à dignidade. Em face disso, o trabalho em epígrafe visa o estudo da lei nº 10.741/03, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso, analisando sua aplicabilidade e importância em face de três aspectos relevantes à sociedade e às autoridades competentes: Entidades Filantrópicas, assistência e desafios; distorções referentes à idade entre as legislações vigentes; o idoso e sua relação familiar. Destarte, é importante ressaltar o objetivo maior do projeto, que é a conscientização da população natalense quanto à valorização do indivíduo idoso, bem como do respeito às suas necessidades e direitos.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de pesquisa bibliográfica e de campo, com esteio na lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, denominada Estatuto do Idoso, na Constituição Federal e outras legislações infraconstitucionais pertinentes, com uma breve pesquisa de campo com enfoque no trabalho atualmente desenvolvido por grupos que congregam pessoas da terceira idade e que compõem a rede municipal de assistência, formada pelos Centros de Convivência instalados em, pelo menos, dois bairros da nossa capital. Em se tratando de legislação relativamente recente, o projeto se desenvolverá com características de pesquisa exploratória, demandando, a sua execução, pelo menos, um ano, tempo necessário para que se possa começar a consolidar a aplicação do Estatuto pela sociedade e pelo poder público, bem como dos princípios de proteção abarcados pelo novel diploma legal.

**(RESULTADOS)** Os primeiros resultados apontam que a aplicabilidade do Estatuto do Idoso (Lei 10741/03), em seu modelo positivista, deixa a desejar no que concerne ao suprimento das necessidades e a solução dos problemas da sociedade atual, em que a simplista aplicação da norma não tem a eficácia desejada. A mera adoção de leis e de políticas públicas específicas para o idoso respalda o exercício dos direitos existentes na Carta Magna, mas sua efetividade como instrumento jurídico-social pleno só será verificada quando a sociedade interagir com a legislação em vigor, recepcionando-a e aplicando-a em toda sua magnitude. O amadurecimento e a compreensão da Lei e, principalmente, o seu cumprimento irá depender da mobilização social, do trabalho governamental, de avaliações e discussões em sociedade; só assim o Estatuto terá sua dimensão efetivada, resguardando nossos idosos de abusos e desassistências e, conseqüentemente, elevando-os ao patamar ensejado pela norma positiva e pelos princípios morais resguardados em nossa índole expectante, que é tratá-los como cidadãos dignos e iguais.

**(CONCLUSÃO)** O aumento da longevidade humana e a redução da taxa de natalidade foram questões fundamentais para a criação do Estatuto do Idoso, mas seu reconhecimento pela sociedade é de importância fundamental para sua efetiva aplicabilidade. Embora bem redigido, o texto legal carece de conhecimento de todos, o que impossibilita a efetivação das exigências da dignidade, liberdade e igualdade humana. Desta forma, é fundamental a educação social e a interferência do Poder Judiciário para que haja o efetivo respeito aos direitos dos idosos como cidadãos brasileiros.

## ESTUPRO CONJUGAL: DIVERGÊNCIAS DOUTRINÁRIAS SOB A ÉGIDE CONSTITUCIONAL

*Elora Rafaela Fernandes Teixeira*  
*Marianna Celina Gomes Cortez*  
*Plínio Fernandes de Oliveira Neto*  
*Priscila Cristina Barros de Medeiros*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Historicamente, observa-se no contexto social brasileiro a constante incidência da violência doméstica, sobretudo, a sexual. Nesse diapasão, nota-se que significativa parcela é de autoria do próprio cônjuge. Com base nisso, o trabalho exposto objetiva adentrar e explorar um tema forçosamente ocultado por entre as brumas do preconceito: o estupro conjugal. Este, além de envolver graves sociopatias, remete a comunidade jurídica à uma severa discussão doutrinária que influencia a admissibilidade do crime perante a justiça.

**(METODOLOGIA)** Busca-se, no amparo histórico e no Direito Comparado, a compreensão do contexto que norteia o assunto. Discorrendo acerca da dialética doutrinária do Direito Penal brasileiro sob uma visão crítica, reflete-se a respeito da admissibilidade da violência sexual marital.

**(RESULTADOS)** A doutrina clássica comunga do posicionamento contrário à existência do estupro conjugal, valendo-se do argumento do *debitus conjugales*, cuja interpretação distorcida remete a esposa à uma condição de submissão em relação ao marido. Esta idéia de inferioridade consubstancia a mitificada obrigação da prestação sexual da mulher para com seu cônjuge. Percebe-se a influência de tal posição através do acórdão RT 461/44, o qual, sob a alegação de *exercício regular de direito*, absolve o réu que constrangeu a esposa à conjunção carnal sem a sua volição, valendo-se da superioridade da força física. É de bom alvitre ressaltar que, estes juristas só admitem a prática do referido crime caso o marido seja portador de doença venérea, visto que incorre em outro tipo penal, previsto no art. 130 do CPB. Divergindo da corrente doutrinária inicialmente abordada, vem aflorando no seio da comunidade jurídica a edificação de uma doutrina de cunho mais humanista. Esta justifica a admissibilidade do estupro conjugal fundamentando a ilicitude da cópula como sendo um *abuso de direito*. Comprovando tal afirmação, tem-se o acórdão TJRS 174/157, que admite o crime praticado pelo marido, uma vez que não se justifica uma cópula indesejada baseando-se em congressos carnais admitidos anteriormente.

**(CONCLUSÃO)** De posse da análise doutrinária realizada no Direito Penal brasileiro, vislumbra-se a real necessidade da admissão do estupro conjugal, uma vez que, em ocorrendo o fato, não se pode reservar ao criminoso a guarida da impunidade. Desta feita, a melhor solução encontrada, para elucidar a polêmica doutrinária, é invocar os Princípios Constitucionais. Estes resguardam, à mulher, os bens morais inerentes à cidadania, uma vez que protegem a honra, a liberdade, a igualdade e a dignidade humana. Qualquer argumento que os contrarie deve ser altamente repudiado. Ademais, na realidade social, constatou-se a ocultação da ocorrência do delito, em virtude da falta de conscientização da população, do preconceito e do pudor que envolvem o problema. Conseqüentemente, observa-se a ausência de informações específicas acerca do estupro marital, o que dificulta a implantação de políticas públicas eficazes no combate à violência doméstica contra a mulher nestas circunstâncias. Verificou-se, ainda, a carência de lei específica que abarque tal modalidade de violência na legislação brasileira, corroborando com a prática delituosa e a impunidade.

## HABEASCORPUSNAS PUNIÇÕES DISCIPLINARES DE MILITARES: ASPECTOS CONSTITUCIONAIS CONTROVERTIDOS

*Luciano Martins de Medeiros*

*Augusto César da Silva*

*Roberto Adelino Sales*

Discentes do Curso de Direito da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Lenice Silveira Moreira Raymundo*

Docente do Curso de Direito da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A Magna Carta Constitucional, em seu art. 142, § 2º preceitua que “não caberá *habeas corpus* em relação a punições disciplinares”. Entretanto, considerando-se que a aplicação da lei deverá atender, antes de tudo, o indivíduo e a sociedade a quem ela serve, já que a norma jurídica tem seu fundamento de legitimidade nos valores sociais, é de se inferir que o militar, antes da situação profissional em que está inserido, é um cidadão brasileiro, sendo certo que também encontra-se contemplado pela garantia constitucional que protege o direito de liberdade. Nos processos administrativos militares as garantias constitucionais tem sofrido limitações em nome da hierarquia e da disciplina. Esses princípios fundamentais das corporações militares podem ser observados, não sendo necessário violar os preceitos esculpidos na Constituição Federal. Neste contexto, o administrador precisa estar atento às profundas modificações sofridas pelo direito administrativo, em face da Constituição Federal de 1988, as quais alcançam a esfera militar. Não se trata de suprimir da administração militar seu legítimo direito de punir o militar faltoso, que viola os princípios da hierarquia e da disciplina. No entanto, a punição não deve ser arbitrária, sendo mister assegurar ao militar a ampla defesa e o contraditório, em atendimento ao art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal.

**(METODOLOGIA)** O presente trabalho constitui-se em pesquisa bibliográfica, fundamentada na doutrina de direito constitucional e direito processual penal militar, bem como na análise jurisprudencial a respeito do controvertido tema.

**(RESULTADOS)** Não são raros os casos de militares de baixa patente que sofrem sanções disciplinares, simplesmente por desatenderem a um protocolo inútil e ultrapassado, como quando deixam de expressar “Sim Senhor! Não Senhor!”, ao se dirigirem ao superior hierárquico. Muitas vezes, tal *referendum* passa despercebido, mas não ao superior hierárquico, que, invocando ato de indisciplina, lança-o na solitária sem direito ao remédio constitucional que lhe garantiria o restabelecimento do *status libertatis*. Dever-se-á, pois, contrabalançar os direitos que estão sendo tutelados; de um lado a premissa maior, o direito à liberdade individual, a liberdade de locomoção; de outro, a garantia de um ato disciplinar inútil e ultrapassado que em nada macularia a ordem e a disciplina da corporação. Por isso, levando em consideração as arbitrariedades e os excessos inconstitucionais praticados pelos superiores hierárquicos, já começam a rarear as decisões que concedem *habeas corpus* aos militares que são injustamente punidos, os quais tem o seu direito de liberdade afetado, em descumprimento do devido processo legal.

**(CONCLUSÃO)** No momento da escrita da CF/88, pretendeu o legislador constituinte estender o *habeas corpus* indistintamente a todas as pessoas, que, por um motivo ou outro, tivessem ameaçado ou violado seu direito de locomoção. Ocorre que, após ter caminhado bem, o legislador constituinte cerceou a aplicabilidade de tão importante instrumento de defesa da liberdade, ao excepcionar sua aplicabilidade nos casos de punições disciplinares militares. Por certo, não se pode falar em conflito de normas entre o artigo 5º, LXVIII e o artigo 142, § 2º, muito menos em preponderância hierárquica de um sobre o outro, conquanto, ambos estão num mesmo plano legal, já que decorrem da vontade do legislador constituinte originário. Não se pode perder de vista, porém, que *in casu*, afigura-se necessário a aplicação do princípio da proporcionalidade, pois não seria justo e razoável, cercear o direito do militar à utilização de um instrumento tão eficaz, diante da aplicação injusta de uma medida disciplinar.

**O INSTITUTO DA FAMÍLIA NA HISTÓRIA DO DIREITO: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O SISTEMA JURÍDICO DA COMMON LAW E O DIREITO NEO-ROMANO**

*Giselda de Oliveira Figueirôa*  
*Geórgia Karollynni Mafra Aleixo*  
*Sarah Ludmilla do Nascimento Félix*  
*Sheila Farias Leite*

Discentes do Curso de Direito, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Pablo Capistrano*

Docente do Curso de Direito, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O presente trabalho constituiu-se numa análise comparativa do papel da lei oriunda de dois sistemas jurídicos distintos: a família da *common law* e a família do Direito neo-romano. A partir da contaminação de critérios e conceitos entre essas duas famílias, proveniente da mistura dos Direitos, visamos verificar se as fronteiras conceituais que separam determinados institutos jurídicos da família da *common law* e da família dos direitos neo-romanos permanecem inalterados ou não.

**(METODOLOGIA)** Para tanto, realizamos um estudo eminentemente teórico, recorrendo-se a um levantamento bibliográfico da história do instituto familiar que sofreu a influência destas duas vertentes culturais e jurídicas, a fim de levar seus resultados a uma análise comparativa, buscando aproximações e afastamentos, com o escopo último de se chegar a uma conclusão sobre o objeto de nosso estudo.

**(RESULTADOS)** Do levantamento realizado, dados revelam que a original distância existente entre os sistemas jurídicos da *common law* e do direito neo-romano, no que diz respeito ao instituto da família, vem sofrendo gradual e constante mitigação. Trata-se de uma tendência de aproximação gerada pela influência mútua que um sistema em comunicação com o outro engendra.

**(CONCLUSÃO)** Pode-se concluir que, diante do fenômeno da comunicação entre as culturas, traços de comportamento e de posturas diante da realidade podem ser trocados, do mesmo modo que a síntese desta comunicação cultural pode produzir sistemas mistos, nos quais não se distinguem hegemonias ou dominações. No que se refere ao Direito, também fica evidente que o estudo histórico e comparado dos sistemas jurídicos auxilia no entendimento do que temos na contemporaneidade, identificando-se igual influência cultural entre os ordenamentos jurídicos em contato. Isso nos possibilita entender o Direito pátrio (brasileiro) sobre o instituto da família, ajudando a compreender a prática jurídica atual e elucidando os conceitos presentes no nosso sistema jurídico. Por fim, vale referenciar que o instituto da família, construção cultural de cada tempo e sociedade, vem sofrendo evoluções historicamente traçadas, o que nos leva a compreender a abrangência temporal, espacial e cultural do conceito de lei que, hoje, caminha para comunicação permanente entre essas construções sociais da realidade.

## OS TRANSGÊNICOS E O PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO NO BRASIL

*Francisca Elane C. L. de Aquino*  
*Francisca Erica C. L. de Aquino*  
*Larissa Cassão de Medeiros*  
*Lorena Karenine Martins Gomes*  
*Marcelo Augusto de Medeiros Queiroz*  
*Suênia Abrantes de Souza*  
*Tathiana de Moraes Coelho*

Discentes do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A avaliação das conseqüências do lançamento dos organismos geneticamente modificados no meio ambiente se encontra em um estágio de fundamental importância para a humanidade, já que não sabemos, ao certo, quais efeitos da introdução destes no meio ambiente. A respeito desse assunto, alguns estudiosos afirmam que os riscos produzidos pelos OGM's são singelos e que seus efeitos sobre a biodiversidade não são de grandes dimensões e poderão ser compensados pelos benefícios. Outros acreditam que os efeitos danosos serão de grande amplitude, tanto para o meio ambiente, quanto para o homem. Diante da divergência de opiniões, o presente trabalho propõe-se a analisar, com atenção, o Princípio da Precaução, justamente por não haver a certeza científica da relação riscos e benefícios quanto aos danos possivelmente produzidos.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, voltada para análise de estudos especializados na doutrina de direito constitucional e ambiental, bem como destinada à apreciação jurisprudencial sobre o assunto.

**(RESULTADOS)** O Princípio da Precaução é o instrumento de garantia de que o meio ambiente não será objeto de degradação, pois as ameaças ao ecossistema devem ser evitadas, em face da inexistência de certeza científica. Não se deve admitir a prevalência da atividade econômica sobre os valores mais caros à sociedade, como o meio ambiente. A liberdade da primeira deve encontrar seus limites na preservação do último. É inquestionável a necessidade da aplicação desse princípio em relação aos organismos geneticamente modificados, inicialmente, porque estes se constituem em reais ameaças de danos sérios ou irreversíveis à natureza. Ademais, ainda existem grandes discussões a respeito dos danos ambientais, e não há segurança científica, tanto no que se refere aos efeitos maléficos dos transgênicos, quanto aos seus reais benefícios à sociedade. A política ambiental brasileira tem sido objeto de divergência jurisprudencial, havendo, tanto decisões de cunho liberal, quanto de caráter conservador sobre a matéria. O Brasil, em 1992, na Conferência do Rio, assumiu o compromisso de respeitar o meio ambiente, não só através do ECO/92, mas também em face de outros tratados internacionais. Quanto à aplicação do Princípio da Precaução no nosso país, é indubitável a sua pertinência em decorrência de sua própria imperatividade jurídica. A observância deste princípio é necessária, porque, como um dos princípios gerais do direito ambiental, não pode ser desconsiderado. Faz-se necessário, por outro lado, que as políticas ambientais em nosso país propugnem por um controle ambiental mais efetivo no tocante às pesquisas, à produção e comercialização dos transgênicos. Tal medida ensejaria maior segurança ao consumidor e maior credibilidade à industrialização de tais produtos. Com relação às decisões judiciais, por mais que sejam conservadoras ou liberais, devem ter por base o Princípio da Precaução, já que este é tido com instrumento que impede a degradação do meio ambiente.

**(CONCLUSÃO)** Em vista de tudo que foi abordado, torna-se relevante tomarmos a posição de cautela quanto aos organismos geneticamente modificados, pois, em face das incertezas ainda existentes, não podemos assumir o risco de consumir algo que poderá nos prejudicar no futuro. Cremos que a posição que devemos tomar não é de contrariedade sumária ao uso dos transgênicos, mas de cautela. Com isso, não estaremos assumindo a posição de um país que se encontra atrasado com relação às conquistas biotecnológicas, mas, sim, assumindo a postura de um país que zela efetivamente por seu povo. O que propugnamos são esclarecimentos científicos sobre os reais efeitos que os organismos geneticamente modificados podem produzir, isto é o mínimo que nos deve ser garantido, tanto pelas multinacionais quanto pelo Estado.

## POVOS INDÍGENAS: ASPECTOS CONSTITUCIONAIS CONTROVERTIDOS SOBRE OS CONFLITOS EMERGENTES

*Cristiane Aparecida Silva de Souza*

*Felipe Moraes Gomes*

*Heloísa de Melo Correia*

*Joilde Batista da Silva*

*Madileide Maria Santos Pinheiro*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Constata-se a necessidade precípua de realização de estudos constitucionais específicos sobre os direitos dos índios no Brasil, para seja possível à compreensão das causas e o contexto econômico-social em que estão inseridos os recentes conflitos ocorrentes nas Terras dos índios Cinta-Larga. O atual Texto Constitucional apresenta uma evolução ao reconhecer o direito das populações indígenas de preservar sua identidade própria e cultural diferenciada, modificando a estrutura etnocêntrica presentes nas Constituições anteriores. No entanto, revela-se obscura no que diz respeito à exploração mineral nestas terras. O presente trabalho propõe-se a analisar outros aspectos envolvidos no mesmo tema, desde a real necessidade de um processo demarcatório como instrumento de garantia de posse das suas terras; até a questão da Auto-sustentação das Sociedades Indígenas através da atividade mineradora.

**(METODOLOGIA)** Tal pesquisa bibliográfica tem como referência a Doutrina de Direito Constitucional, bem como consultas a órgãos especializados na matéria e periódicos que divulgaram nacionalmente os conflitos mais recentes que envolveram garimpeiros e índios Cinta-Larga.

**(RESULTADOS)** O atual Texto Constitucional, em seu artigo 231, § 1º, elucida o conceito de terras tradicionalmente ocupadas pelos índios, passando a reconhecer, não apenas a ocupação física das áreas habitadas por povos indígenas, mas declarando-as como espaço necessário à manutenção e preservação das particularidades culturais de cada grupo. Segundo entendimento atual da doutrina e da jurisprudência, esse aspecto constitucional é o bastante para assegurar os direitos originários dos indígenas brasileiros. Essa constatação atribui ao processo demarcatório natureza meramente declaratória, cujo objetivo é apenas precisar a real extensão da posse para assegurar a plena eficácia constitucional. A Constituição de 1988 em seu artigo 231, § 3º, trata do aproveitamento de recursos hídricos e da lavra de riquezas minerais em Terras Indígenas, porém, condiciona a regulamentação da matéria à lei posterior, a qual ainda não foi editada. Tal artigo é alvo de discussões, uma vez que alguns estudiosos e ambientalistas têm por entendimento que, se o Texto Constitucional Brasileiro declara os indígenas usufrutuários vitalícios e exclusivos das terras que ocupam, apenas a estes cabe o direito de exploração. Entretanto, os Projetos de Lei que tramitam atualmente no Congresso Nacional propõem a flexibilização do usufruto exclusivo, estendendo a exploração mineral nessas terras a não-índios. Tais Projetos de Lei estabelecem um percentual mínimo de 2% sobre o “faturamento bruto resultante da comercialização do produto mineral, obtido após a última etapa do processo de beneficiamento adotado e antes de sua transformação industrial”.

**(CONCLUSÃO)** Observa-se que nenhum dos Projetos de lei prevê quais os meios técnicos que poderão ser utilizados pelos indígenas, nem quais órgãos lhes prestarão a assistência necessária para que tenham acesso de forma justa à quantia que lhes cabe, visto que o percentual somente será pago após a última etapa de beneficiamento efetuado pela mineradora. A participação no resultado da lavra de riquezas minerais, conforme prevê a Constituição, poderia ser o início do processo de auto-sustentação das Comunidades Indígenas. Estamos tratando, no entanto, de uma questão geradora de controvérsias até mesmo entre os próprios povos indígenas, além de ser objeto de contestação entre Organizações Não-Governamentais, as quais rejeitam a idéia da auto-sustentação através da exploração mineral ou florestal sustentáveis, por verem nesse processo a possibilidade de agravamento da atual situação, levando a uma maior destruição dos recursos naturais e culturais desses povos. Diante dos problemas expostos, pode-se constatar a relevância da elaboração de uma Lei Complementar, que vise não apenas os lucros que seriam obtidos por pessoas e empresas que ilegalmente e indiscriminadamente exploram tais atividades; mas também à preservação dos usos, costumes e tradições, preceitos existentes na Constituição, que são fundamentais para a sobrevivência destes Povos.



### A3- DIREITO

#### PREVIDÊNCIA OU IMPREVIDÊNCIA SOCIAL? UMA ANÁLISE DA EMENDA CONSTITUCIONAL 41/2004 EM FACE DA PROTEÇÃO AO DIREITO ADQUIRIDO

*Alexandre Correia*

*Bruno Henrique*

*Luiz Alberto*

*Lívia Mônica*

*Mônica Rosado*

Discentes do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Lenice Moreira Raymundo*

Docente do Curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A estrutura jurídica brasileira conta, na sua concepção, com um Órgão que funciona como guardião dos princípios e regras norteadoras, expressas na Constituição Federal Brasileira. Trata-se do Supremo Tribunal Federal, a quem, por delegação legal, cabe distinguir e apontar legislação anti-constitucional ou inconstitucional, declarando essa inconstitucionalidade. Assim, o presente trabalho visa demonstrar algumas incoerências praticadas pelo referido órgão vigilante que, ao contrário da sua concepção, emite decisões que fogem totalmente a sua função precípua, especialmente em face da aprovação da emenda constitucional 41/2004, que objetivou reformar a previdência social no Brasil, a revelia dos direitos e garantias individuais insculpidas no art. 5º da CF.

**(METODOLOGIA)** A metodologia utilizada para realização do presente trabalho se constitui em pesquisa bibliográfica da doutrina do direito constitucional especializada, bem como na análise da jurisprudência da Suprema Corte.

**(RESULTADOS)** O STF considerou constitucional a cobrança aos inativos e pensionistas para a Previdência, mesmo havendo violação ao princípio constitucional que garante o direito adquirido, previsto no art. 5 da CF, inciso XXXVI, bem como ao inciso LXIX, que prevê a injunção de mandado de segurança para proteger direito líquido e certo quando a ilegalidade vier de abuso de poder de autoridade pública. Outrora os trabalhadores de todas as classes da sociedade brasileira tinham descontado de seus salários, valores pertinentes para a sua aposentadoria, e, quando chegavam ao tão esperado momento da aposentadoria, não teriam mais descontados nenhum valor de seus salários a este título, haja vista que esse trabalho do cidadão sempre pagou durante toda a sua vida a contribuição previdenciária, imaginando, embasado nas leis anteriores, que, ao término da sua vida profissional, não iriam mais descontar tal contribuição, em face do direito adquirido à aposentadoria integral. Direito adquirido constitui-se em direito subjetivo esterilizado no patrimônio jurídico individual e protegido da aplicação da lei nova. Assim, a função da garantia do direito adquirido é assegurar, no tempo, a manutenção dos efeitos jurídicos de normas modificadas ou suprimidas.

**(CONCLUSÃO)** Além de inconstitucional, a emenda constitucional nº 41 é altamente prejudicial aos valores sociais supralégais, uma vez que atinge pessoas que durante toda a vida trabalharam e contribuíram com a certeza de que, decorrido o prazo legal, teriam a garantia de uma aposentadoria que lhes assegurasse o mesmo padrão de vida que tinham quando estavam na ativa, ainda levando em consideração que o benefício da aposentadoria só é atingido quando a idade avançada já os atingiu, acarretando algumas despesas adicionais causadas pelo desgaste natural trazido pela velhice, que lhes exige um maior dispêndio financeiro para a manutenção pessoal. A referida antinomia inconstitucional, dentre outras, ao nosso ver, deve-se a formação tendenciosa do STF, cuja composição é produto da nomeação dos Ministros pelo chefe de Poder Executivo, o qual, conseqüentemente, passa a exercer considerável influência política sobre as decisões da Suprema Corte. Por outro lado, observa-se que a medida seria pertinente e constitucional somente para aqueles que estão enveredando no serviço público após a edição das novas regras constitucionais, pois, cientes das mudanças estruturais no sistema previdenciário público, poderiam se precaver com o pagamento, em longo prazo, de uma previdência privada para lhes garantisse tranquilidade e segurança.

### A3-DIREITO

## PREVIDÊNCIA SOCIAL: UMA ANÁLISE CRÍTICA DAS POLÍTICAS DE PRIVATIZAÇÃO DO SISTEMA PREVIDENCIÁRIO

*Ana Emília Felipe Damasceno  
Anna Marcella Santos da Cruz  
Kelly Dantas Aguiar Monte  
Luiz Adolfo Mendonça Fernandes  
Marina Mello*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Lenice S. Moreira Raymundo*

Docente do curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A Previdência Social, bem como a saúde e a assistência social, fazem parte de um conjunto de ações, de iniciativas dos Poderes públicos e da sociedade, destinados a assegurar tais direitos. A essa garantia de saúde, previdência e assistência social dá-se o nome de seguridade social. Nesse âmbito, o presente trabalho tem como finalidade discorrer acerca da privatização da Previdência Social e dos fatores que implicam na sua concepção, evolução e conseqüências decorrentes de reformas introduzidas em seu corpo programático (EC 020/98 e EC 040/2003). Para tanto, iniciamos nosso trabalho expondo em um breve relato histórico, a trajetória da previdência social, partindo do Estado de Bem-estar Social até o Estado Neoliberal, enfatizando as características desse paradigma e a repercussão no nosso sistema previdenciário.

**(METODOLOGIA)** Metodologicamente, o trabalho estruturou-se, primordialmente, em pesquisa bibliográfica sobre Direito Constitucional, Direitos Sociais, utilizando, como referencial teórico, uma discussão articulada com o panorama atual do neoliberalismo.

**(RESULTADOS)** É lícito afirmar que, acompanhando as diretrizes de reformas no campo previdenciário, a EC 20/1998 e EC 40/2003, tiveram como causa principal o *déficit público* e a exclusão de grande parte da sociedade em relação aos benefícios previdenciários, bem como a existência de distorções como, por exemplo, o pagamento de aposentadorias milionárias. Ao contrário, sabemos que os reais motivos são as exigências do Fundo Monetário Internacional (FMI), a política de privatização da previdência para atender interesses de banqueiros internacionais e a suposta dificuldade de caixa. Na verdade, a reforma sugerida, entretanto, não é para melhorar a previdência, para aperfeiçoar, favorecer segurados e dependentes e conferir mais direitos aos cidadãos. Ao contrário, só se cogita a retirada de direitos, a imposição de exigências mais rígidas e pressupostos mais onerosos para a fruição dos benefícios.

**(CONCLUSÃO)** Especificamente em relação a EC 40/2003, devemos observar **sua (in)constitucionalidade**, ou seja, a validade jurídica do que foi proposto e as implicações que desembocam contra a dignidade humana. No que concerne a possibilidade jurídica da emenda, esta entra em conflito com alguns aspectos que se contrapõem à Constituição Federal, tais como: o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada (Art. 5º, inciso XXXVI), bem como a dignidade da pessoa humana, uma vez que coloca nas mãos do mercado a qualidade de vida de um aposentado, entregue à Previdência Privada. Privatizar a previdência social é claramente a intenção de privilegiar o capital financeiro, mesmo que isso represente desestruturar os serviços públicos e acabar com os direitos sociais conquistados duramente. A previdência é um direito social elencado pela Constituição Federal e confere direitos subjetivos. Uma vez que tais direitos e princípios fundamentais não são respeitados, não nos parece estarmos diante de um Estado democrático de Direito, e sim, de um Estado Absolutista, onde somos apenas súditos, sujeitos a vontade do "rei", mesmo que a revelia do direito.

### A3- DIREITO

#### PUBLICIDADE ILÍCITA E A TUTELA DO CONSUMIDOR: REFLEXÕES SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS 'CELEBRIDADES'

*Rodrigo Medeiros Pacheco*

Discente do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN.

*Lenice Moreira Silveira Raymundo*

Docente do curso de Direito, Faculdade Natalense para o desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** A Publicidade é um dos grandes instrumentos que os fornecedores de produto e/ou serviço utilizam para otimizar suas vendas, e, conseqüentemente, seus lucros. Defende Álvaro Rodrigues Júnior que, a publicidade tornou-se mais importante que a própria qualidade do produto e/ou serviço oferecido. Uma das formas em maior veiculação é a utilização de pessoas famosas, com credibilidade junto à população. Essas 'celebridades' falam, prometem, garantem que os produtos ou serviços ofertados são realmente de qualidade e o consumidor, ao adquiri-los, irá fazer um bom negócio. Em muitos casos, após a aquisição do produto ou serviço, descobre-se que, na realidade, os mesmos não possuem a qualidade prometida pelas 'celebridades' nos anúncios, caracterizado-se, assim, a publicidade ilícita. Por isso, é de grande importância que as celebridades sejam responsabilizadas pelos possíveis vícios dos produtos ou serviços que anunciam, vez que auferem altos lucros com os cachês recebidos, sem, entretanto, observarem os reais efeitos que os produtos que anunciam causam aos consumidores, como exemplifica Carlos Alberto Etcheverry: "o apresentador Ratinho recebeu a quantia de R\$3.450,00 para dizer algumas poucas palavras para a ONG Brasil 2000, esta formada para estimular a privatização do Sistema Telebrás"; ou como também menciona Paulo Jorge Scartezzini Guimarães que Antônio Fagundes, Fausto Silva e Daniela Mercury receberam R\$100.000,00, R\$250.000,00 e R\$450.000,00, respectivamente, para comerciais de âmbito nacional.

**(METODOLOGIA)** Para a realização do presente trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica, analisando o tema, através dos métodos: dedutivo; indutivo; histórico. Busca-se, ademais, dados pertinentes ao tema na legislação, doutrina e jurisprudência pertinente, por meio de consultas à Internet, revistas jurídicas e livros especializados.

**(RESULTADOS)** A doutrina consumerista diferencia o termo publicidade da propaganda, comumente usado para a mesma finalidade. O primeiro que é protegido pelo Código de Defesa do Consumidor, nos seu artigo 37, parágrafos 1º, 2º e 3º, devido ao seu caráter lucrativo, o que não acontece com o segundo. Logo em seguida, esta doutrina, também, entende que as 'celebridades' têm sua responsabilidade nos efeitos causados aos consumidores devido às publicidades, comprovadamente, ilícitas. O mesmo artigo 37, também, sub-classifica a publicidade ilícita, sendo ela abusiva ou enganosa, sendo ambas condenadas por toda a doutrina pró-consumidor.

**(CONCLUSÃO)** Nota-se claramente a necessidade de responsabilizar as 'celebridades', uma vez que estas utilizam a sua imagem e credibilidade junto à população, para ofertar produtos, muitas vezes, sem a menor preocupação com os efeitos que irão causar aos consumidores "fiéis" a estas pessoas, visando apenas e tão somente a sua satisfação financeira. Por fim, a aceitação de um produto ou serviço pela população decorre de vários fatores, desde os benefícios proporcionados, o preço, a credibilidade da fonte emissora, passando pela imagem e confiança da pessoa que apresenta o bem ou serviço ao consumidor. Portanto, essas 'celebridades' devem arcar com o ônus da responsabilidade civil dos seus atos, sendo mister que comprovem a veracidade das informações veiculadas em suas participações nas publicidades e, caso não a promovam, sejam chamados a ressarcir, solidariamente com o fornecedor, os consumidores que foram por eles ludibriados.

## REDUÇÃO DA MAIORIDADE PENAL

*Luiz Antônio Palhares de Souza*

Discente do Curso de Direito, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Batista Machado Barbosa*

Docente do Curso de Direito, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Atualmente a redução da maioridade penal vem se tornando um tema cada vez mais polêmico e instigante, diante da avassaladora onda de crimes praticados por menores considerados inimputáveis pela legislação brasileira. A acentuada evolução do número de adolescentes na prática de atos infracionais, os quais já não mais se limitam ao cometimento de pequenos delitos, mas envolvimentos em crimes hediondos, como homicídio qualificado, tráfico de entorpecentes, estupro, extorsão mediante seqüestro e latrocínio. Diante disso, o presente trabalho presta-se à discussão acerca de aspectos relevantes para temática, a exemplo da capacidade penal, ou seja, o conjunto de condições mínimas para que o agente possa se tornar titular de direitos e obrigações no campo do Direito Penal e da culpabilidade, que corresponde a plena capacidade de entender a natureza ilícita de sua conduta. Outrossim, discutir-se-á, também, acerca dos tabus existentes em face da inimputabilidade irrestrita daqueles com idade inferior a 18 anos, conforme disposto na Constituição Federal de 1988, no Código Penal de 1940 e na Lei nº 8.069/90 - Estatuto da Criança e do Adolescente.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de um estudo bibliográfico desenvolvido à luz de pesquisas a doutrina, trabalhos científicos da área, literatura temática, legislação Constitucional, Penal, Lei nº 8.069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente, revistas especializadas e consultas a trabalhos pela internet.

**(RESULTADOS)** Como diagnóstico principal deste trabalho, verifica-se que, os jovens de hoje, de modo geral e em especial os com idade entre 16 e 18 anos, tem um acesso bem maior à informação, o que contribui para o desenvolvimento da sua maturidade. Outro aspecto a ser levado em consideração, diz respeito à ineficácia do ECA (Lei 8.069/90), que para muitos juristas, falha por não punir com a desejável medida os delitos praticados pelos adolescentes, fazendo com que, pela sua brandura e condescendência, seja estimulada a prática criminosa. Outrossim, frise-se, também, o fato de parte dos criminosos estarem usando adolescentes de 14 a 18 anos na prática dos mais variados crimes, quase sempre em concurso com maiores de idade, que lhes servem de mentores e aos quais acabam se tornando uma espécie de escudo, na medida em que assumem sua parcela da culpa. Ademais, tomando-se como referência às legislações dos Estados Unidos, França, Inglaterra, Portugal, Argentina, Espanha, Bélgica, Israel e Alemanha, que permitem punição de crianças pela prática de crimes hediondos, a partir dos 10 anos de idade, conclui-se pela redução. No entanto, não se pode olvidar que a implementação de políticas públicas que privilegiem educação, geração de emprego e renda, habitação, saúde e inclusão social, possam inverter a tendência de crescimento da participação de crianças/adolescentes na prática de delitos.

**(CONCLUSÃO)** Portanto, conclui-se que o jovem com idade entre 16 e 18 anos precisa ser encarado como pessoa capaz de entender as conseqüências de seus atos, deve se submeter às sanções de ordem penal. Com essa idade, ele possui plena capacidade de discernimento. Sabe e consegue determinar-se de acordo com seu entendimento. Ao se falar em maturidade para efeitos penais, não se busca inteligência destacada, capacidade de tomar decisões complexas, mas tão-somente a formação mínima de valores humanos que uma pessoa deve ser dotada, podendo discernir entre o bem e o mal, entre o certo e o errado, entre o que é crime, ou não, e decidir o que fazer. A imputabilidade se faz presente quando o sujeito compreende a ilicitude de sua conduta e age de acordo com esse entendimento. Para esse grau de compreensão, bastam inteligência e amadurecimento medianos, tranqüilamente verificáveis nos adolescentes hodiernos. Dessa forma, infere-se que um menor, com idade entre 16 e 18 anos, possui plena e completa compreensão do caráter ilícito de uma determinada conduta, o que enseja sua responsabilização penal diante do cometimento de um crime.

### A3- DIREITO

#### REFORMA DO PODER JUDICIÁRIO: ANÁLISE CRÍTICA DE SEUS ASPECTOS CONTROVERTIDOS

*Ana Clara C. de Lima*  
*Erika Hackradt Dias*  
*Katrin de Oliveira*  
*Magnolya Teixeira R. Santos*  
*Nadiedja Melo*  
*Suélien Abdon N. Q. Lima*

Discentes do curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Lenice Silveira Moreira Raymundo*

Docente do curso de Direito, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** O Sistema Judiciário encontra-se à beira de um colapso. Não é necessário ser grande jurista ou advogado para observar a crise da justiça no nosso país. "Indústria" de liminares, recursos em demasia, morosidade, intensa burocratização, número excessivo de processos *versus* número insuficiente de juízes, legislação complexa ensejando querelas desnecessárias, manobras procrastinatórias das partes, revestidas de alegada proteção a direitos constitucionais. Tudo isso está conduzindo o Poder Judiciário à falência de suas funções. O Sistema Judiciário brasileiro tem sofrido ao longo dos anos um profundo desgaste em sua estrutura processual e material. São visíveis os problemas enfrentados pelos magistrados, promotores e advogados, que refletem diretamente na sociedade.

**(METODOLOGIA)** Para o desenvolvimento deste trabalho, utilizamo-nos dos métodos histórico, com o qual nos preocupamos em traçar o perfil do Poder Judiciário na história do Brasil, e estatístico, onde apresentamos numericamente dados que corroboram os argumentos teóricos, tudo isso aliado à pesquisa bibliográfica, com intensa investigação em periódicos, e doutrina especializada, a qual discorre sobre as diversificadas propostas de reforma.

**(RESULTADOS)** No decorrer do tempo, foi-se observando a necessidade de uma mudança no sistema vigente, daí se propôs um projeto de reforma do Poder Judiciário capaz de sanar os problemas existentes e proporcionar uma maior celeridade e eficiência à Justiça brasileira. A proposta de alteração da estrutura do Poder Judiciário foi feita pelo Deputado Aloysio Nunes Ferreira, e o texto básico da Reforma é do Senador José Jorge (PFL - PE). Tendo em vista a amplitude e complexidade do tema, a pesquisa busca tratar os aspectos mais polêmicos abordados pela proposta de Reforma, quais sejam: Súmula Vinculante e Conselho Nacional de Justiça, tratando sucintamente os demais pontos, tais como férias dos juízes, quarentena para a Magistratura e Ministério público e o foro privilegiado. Com propósito de apresentarmos uma análise crítica sobre a reforma do Poder Judiciário, posicionamo-nos em defesa da urgente necessidade de reforma, porém abordando-a de forma sugestiva, visando aprimorarmos o debate das questões discutidas. A Reforma propõe a criação do Conselho Nacional de Justiça, composto por magistrados com amplos poderes para elaborar um plano de metas e realizar avaliações periódicas para o funcionamento efetivo do Sistema Judiciário. Por outro lado, pretende-se abordar com maior profundidade, a proposta de adoção da Súmula vinculante para as decisões repetidas e de entendimento consolidado no STF. Por último ressaltamos a exigência mínima de três anos de exercício em advocacia para ingresso nas carreiras da Magistratura e do Ministério Público, bem como para magistrados e procuradores atuarem perante juízos a que pertenciam ou oficiavam.

**(CONCLUSÃO)** Admite-se que a resistência à Reforma está na possibilidade de quebra da independência do Poder Judiciário e na retirada das garantias constitucionais dos magistrados (vitaliciedade, inamovibilidade e irredutibilidade de subsídio), que são outorgadas a estes pelo povo e direcionadas a proteger sociedade, pois são a base de sustentação para que o magistrado possa decidir com independência e imparcialidade. O cuidado é para que o Poder Judiciário não se transforme numa repartição pública dependente do Executivo, oportunidade em que o poder econômico imperaria cada vez mais no país. Em face das relevantes questões elencadas, podemos perceber que a implementação dessa reforma se reveste de caráter de urgência, a fim de evitar a falência ou colapso de uma das mais importantes instituições públicas de todo Estado Democrático de Direito, uma vez que não há que se falar em Direito sem justiça e nem em justiça sem Poder Judiciário eficiente, que cumpra o papel ao qual se destina, sob pena de, assim não fazendo, descumprir um dos princípios constitucionais que regem o serviço público, o da eficiência.

## A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS HOSPITAIS

*Maria Elza Aires de Souza*

Discente do Curso de Bel. em Sistemas de informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Os desafios na área da saúde no Brasil estão cada vez maiores. Problemas como falta de verbas, pouco incentivo, tecnologia cara e pouco acessível, filas e mais filas, demora no atendimento, pessoas não muito preparadas, fazem com que o setor se torne sem credibilidade, afastando-se de seu foco principal. Por outro lado, a utilização da informática na gestão hospitalar evoluiu muito nos últimos anos, saiu de situação em que o computador era utilizado para a realização de tarefas relativamente simples e isoladas entre si, até o atual nível de integração global, na qual se procura unir através de um sistema único, os diversos pontos de geração e utilização da informação dentro da organização clínica. Considerando que as organizações hospitalares são complexas, elas precisam acompanhar o avanço constante da tecnologia e da qualificação dos serviços através de suas instalações, equipamentos e desenvolvimento contínuo das competências das mesmas. Para isso a Internet está cada vez mais ganhando espaço, abreviando distâncias entre hospitais brasileiros, por meio de conexões de alta velocidade, médicos de vários hospitais estão realizando videoconferências, com direito de transmissão de imagens de exames. Esta pesquisa tem como objetivo discutir a importância da administração da informação nos hospitais.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho tem como base um estudo teórico sobre as considerações do uso eficiente da informação nos hospitais. Para isso, fez uso de uma abordagem descritiva-exploratória, tendo como fonte de dados a pesquisa bibliográfica, que foi realizada através de livros e artigos relacionados à área de sistemas de informações nos hospitais.

**(RESULTADOS)** Geralmente nos hospitais, as pessoas avaliam a qualidade dos serviços através do atendimento médico. Elas não param para analisar os outros setores, que estão de certa forma ligados aos médicos. Desta maneira, é impossível pensar no gerenciamento de um hospital, sem o uso disseminado da informática como ferramenta de informação, integração e controle. O universo das informações que precisam ser gerenciadas é imenso, cobrindo desde informações sobre os pacientes até os aspectos administrativos (compras, estoques e toda burocracia do setor pessoal). Os hospitais precisam ver também a estratégia como uma filosofia de negócio, uma forma de postura institucional, fazendo com que as informações em saúde e suas tecnologias estejam a serviço da democracia e subsidiem a gestão da saúde em prol da qualidade e respeito a cada cidadão. O hospital não pode apenas melhorar o que vem fazendo há anos. Ele precisa inovar, buscar novos e mais eficientes processos organizacionais. Nota-se que através do uso de tecnologias, melhora significativamente a eficiência e produtividade dos funcionários nos hospitais, possibilitando que estes possam executar serviços de forma mais otimizada, eficaz e transparente.

**(CONCLUSÃO)** Portanto, conclui-se que a informatização hospitalar é muito importante, pois com a comunicação via computador a informação dar-se de tal forma, que todas as solicitações feitas por médicos, ou por outras pessoas envolvidas no processo de assistência, diagnóstico e tratamento do paciente, estejam imediatamente disponíveis para os diversos departamentos e serviços hospitalares.

## A VISÃO DO USUÁRIO SOBRE A CREDIBILIDADE DOS SITES QUE OFERECEM SERVIÇOS NA INTERNET

*Andréa de França Arouca*

Discente do Curso de Sistema de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Ytalo Rosendo do Amaral*

Docente do Curso de Sistema de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Nosso projeto visa investigar a visão dos usuários com a questão da credibilidade dos sites que oferecem serviços na web. Com a utilização em massa da tecnologia e conseqüentemente da Internet, novos serviços passam a ser executados para permitir uma melhor interação entre clientes e a empresa. Com as mudanças sociais existentes no mundo moderno, atualmente as pessoas trabalham mais do que no passado e estão preocupadas em valorizar o seu precioso tempo de lazer. A web por representar uma enorme fonte de oportunidades e de vantagens competitivas, vem tem se tornado o maior meio de difusão de informações e troca generalizada de dados até então conhecida. A cada dia que se passa, milhares de novos computadores são adicionados à Internet. Os negócios e novos mercados estão se direcionando cada vez mais para a Internet, oferecendo um potencial grande a seus consumidores como nenhuma mídia tinha feito antes. Oferece uma oportunidade excelente de realizar investigações, e uma habilidade em obter e oferecer serviços como: pagamentos on-line, acesso a musica, conferencias e cursos realizados a distância. A necessidade de sermos cautelosos quando empregamos a Internet como fonte de informação, torna-se necessário o conhecimento e análise de risco e vulnerabilidade a que se está exposto. Muitos sites na web contem informações erradas e equivocadas o que pode levar seus visitantes a um grande constrangimento.

**(METODOLOGIA)** Essa pesquisa de caráter exploratório, terá como objetivo contribuir para uma análise do fenômeno sites na web através da proposição e aplicação da segurança na Internet. Os modelos apresentarão a definição e delimitações dos negócios dos sites que oferecem serviços na Internet, segurança, análise competitiva e a avaliação das funcionalidades da navegação oferecidas pelo sites. Os procedimentos técnicos utilizados classificam este estudo como um estudo de caso, pois será feito um levantamento sobre o que o usuário ver que o site que ele está acessando é seguro, permitindo assim, o entendimento do assunto em sua totalidade; e ao mesmo tempo, como sendo um estudo que faz uso da Pesquisa Bibliográfica, pois será em sua grande parte elaborado a partir de material já publicado, constituído principalmente de Internet, artigos de periódicos e livros. Para o presente trabalho, de acordo com as normas metodológicas, este estudo apresenta-se, em se tratando de fontes de pesquisa, como uma Pesquisa de Campo, onde as fontes de dados serão os sites da Internet quem compõem o universo de estudo.

**(RESULTADOS)** A investigação feita revela problemas significativos com relação à credibilidade das informações e o assessoramento oferecido por sites na web. Foi observado que a palavra credibilidade foi quase sempre confundida com a palavra segurança, que nesse estudo são muitos distintos. A pesquisa constatou, para os não expert em informática, que os usuários se preocupam com a credibilidade mais não fazem nada para verificar se existe veracidade mesmo naquele conteúdo, se aquele site venda é mesmo seguro, etc.

**(CONCLUSÃO)** Esse tema necessita de um estudo mais extensivo e uma melhoria nas condições de divulgação da informação oferecida por sites. O propósito desse estudo foi oferecer informações suficientemente clara que permita que o usuário e consumidores na Internet possam tomar decisões consistente sobre o valor real da informação oferecida. Os sites devem se certificar e oferecer informações desobstruída, para melhorar a credibilidade das informações, e os usuários e consumidores na web ficar mais atento, pois nem tudo é seguro.

## AGENTES INTELIGENTES – NOSSOS AMIGOS OU INIMIGOS?

*Lenilson Antonio de Medeiros*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Aluizio Ferreira da Rocha Neto*

*Alessandra Mendes Pacheco*

Docentes do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Em 1956 deu-se início a disciplina chamada (IA) ou Inteligência Artificial, que pretendia compreender as entidades inteligentes ou entidades que tivessem autonomia própria e capacidade de resolver problemas. A (IA) não pretendia imitar os homens e os animais, mas inspirar-se neles. Os sistemas baseados em (IA) são os que pensam e agem de forma racional. Esses Sistemas modelam-se e programam-se em termos computacionais. A (IA) pretende ainda construir entidades inteligentes, e nesse aspecto é uma ciência do artificial, semelhante a uma engenharia, ocupada com a totalidade dos aspectos relevantes às suas construções. O campo da Inteligência Artificial (IA) pretende compreender as entidades inteligentes. Computador, redes, robôs, e hardware informático especializado permitem executar os algoritmos, percepções, e ações necessárias. Este trabalho apresenta um estudo sobre os Agentes Inteligentes e mostra o funcionamento dos mesmos. A intenção deste trabalho é mostrar que esses agentes podem ser nossos grandes amigos, pois com sua autonomia, conseguem solucionar inúmeros problemas. Não obstante disso, esses agentes podem descontrolar-se, pois, tem domínio próprio e autonomia e podem vir a se tornarem nossos grandes inimigos, ou até mesmo podem ser programados por pessoas mal intencionadas com intuito maléfico.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa teórica que a partir da análise dos conceitos de agentes inteligentes, proporciona uma visão ampla de suas utilizações na resolução de inúmeros problemas das mais diversas áreas da computação.

**(RESULTADOS)** A (IA) relaciona os conceitos os problemas humanos e tenta aplicá-los na computação. Ou seja, ela mapeia um problema da vida real dentro de um algoritmo computacional de forma que, ao resolver ou solucionar este algoritmo ela terá solucionado o problema real. Dessa forma, a IA tem contribuído significativamente na forma como podemos pensar e resolver problemas. Obviamente, muitos desses problemas seriam trivialmente solucionados pela mente humana. Entretanto, uma pergunta poderia ser feita: como se comportaria um computador diante da apresentação de tais problemas? A forma como pensamos para resolver tal problema é mapeado na forma de um algoritmo desde que ele seja auto-realimentado, isto é, ele aprende com as próprias decisões tomadas. Este é o conceito de autonomia do agente inteligente, dando-o vida própria.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho teve como objetivo principal, possibilitar à comunidade acadêmica, uma fonte de informação, pesquisa e esclarecimentos sobre os assuntos relacionados a agentes inteligentes, uma vez que este artigo possibilita a discussão sobre o comportamento dos agentes inteligentes no meio computacional. Podendo estes agentes inteligentes ser programados para a resolução de problemas como também ser programados com intuito maléfico desenvolvido por pessoas mal intencionadas ocasionando graves e sérios prejuízos à sociedade.



## ANIMAÇÃO

*Anderson Allan Lopes Galvão  
Edilma Angélica Alves  
Maria Elza Soares  
Rosália Maria Bezerra*

Discentes do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Alessandra Mendes Pacheco*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** A multimídia é atualmente no meio computacional, uma das áreas em maior desenvolvimento. Aliando fotografia, imagens, vídeo e áudio com animação tridimensional e computação, são criados produtos interativos que nos proporcionam acesso a uma extensa quantidade de informação em um curto espaço de tempo. Neste trabalho explicar-se-ão a história da animação contemporânea, seus conceitos, como está classificada e, de forma sucinta, também será mostrado diversas técnicas de processamento para os diversos tipos de animação.

Conceitua-se o termo animação pelo processo de geração de *frames*, ou seja, quadros consecutivos que são exibidos numa frequência suficiente para que o olho humano não consiga diferenciá-los e tenha então a sensação de movimento. Geralmente, nossa visão capta, sem “saltos”, animações com 30 quadros por segundo.

A animação pode ser apresentada, numa forma mais simples, como sendo a geração de uma seqüência de imagens que retrata o movimento relativo dos objetos de uma cena sintética.

**(METODOLOGIA)** A presente pesquisa é do tipo bibliografia, tendo como base autores do tipo PAULA FILHO, BUTZ. Por trata-se de levantamento, seleção e documentação já publicadas sobre o assunto.

**(RESULTADOS)** Mostram-se as animações no intuito de esclarecer ao leitor quanto a escolha do tipo de animação que mais se adequar a sua necessidade. Viu-se desde as convencionais, criadas por Emile Cohl que, através do método Reynaud, no qual o mesmo fotografava quadro a quadro, uma série de desenhos nas diversas etapas de seu movimento. Utilizadas no início do século passado para entretenimento até as complexas animações atuais, utilizando VRML (Virtual Reality Modeling Language - Linguagem para Modelagem em Realidade Virtual) em ambientes tridimensionais não só para fins de entretenimento mas também como simuladores do mundo real, auxiliando profissionais nas mais diversas áreas do conhecimento humano como medicina, engenharia, geologia, astronomia, mecânica, artes, educação dentre muitas outras.

**(CONCLUSÃO)** A multimídia traz hoje o homem e seus problemas para um novo universo, para uma realidade virtual, onde, de forma segura, ele pode realizar construções, operações e simulações nos mais diversos campos da nossa ciência. Vê-se que essa área tecnológica é de notório desenvolvimento. Contudo, ainda existe uma infinidade de possibilidades a serem implementadas. Com a apresentação deste trabalho, espera-se que os conceitos abordados tenham ajudado de alguma forma a elucidar ao leitor sobre a história da animação contemporânea bem como mostrar os diversos tipos de animação para que com isso o leitor possa escolher qual animação melhor se adequar aos seus trabalhos.

## ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO E-CRM EM SITES DE PLANOS DE SAÚDE

*Edmilza Rodrigues Fontes*

Bacharel em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Houve, nos últimos tempos, uma disputa acirrada na Internet para impressionar o cliente expondo uma quantidade enorme de informações com artigos médicos publicitários. Porém, o que eles realmente querem são serviços de qualidade, e o acesso através da Internet possibilita um melhor feedback ao cliente. Entretanto, essa estratégia necessita de um sistema de informação com um grande volume de armazenamento, segurança e organização do banco de dados. O e-CRM é um mix de Internet com um conjunto de estratégias para o melhoramento dos processos empresariais, através de aplicações e conceitos de CRM (Customer Relationship Customer). Um dos problemas que pode ser claramente observado na área de prestação de serviços médico-hospitalares é a comunicação com os clientes, o que pode gerar perda destes para os planos de saúde. Com base no exposto acima, esta pesquisa tem como objetivo analisar características do e-CRM em sites de Plano de Saúde.

**(METODOLOGIA)** Foi realizada uma análise observacional, de abordagem qualitativa e cunho exploratório, que teve como foco o relacionamento dos clientes através de sites de planos de saúde. No total foram pesquisadas cinco empresas de plano de saúde no mês de novembro de 2003.

**(RESULTADOS)** Foi observado que a Hapvida tem uma forma de relacionamento via web bem estruturada. Porém, verificou-se que o tempo de resposta de um e-mail enviado para o site demorou cerca de uma semana para ser respondido, dificultando assim, uma comunicação rápida e ágil pela empresa com o cliente. A gama de serviços oferecidos pela Amesp Saúde no site é bastante interessante, incluindo opções como: aconselhamento médico, medicina preventiva e maternidade virtual. Verificou-se também que a homepage possui muitas informações sobre a organização e a poluição textual é visível na página inicial. Além disso, algumas características e benefícios sobre o site encontram-se com sua funcionalidade e usabilidade com falhas (erro de página). O site da Sul América possui características de e-CRM, como por exemplo: cadastro para informar o perfil do cliente, notícias em geral e saúde on-line, onde o cliente poderá tirar suas dúvidas de saúde com mais comodidade. Mas o site não oferece muitas informações importantes sobre os planos de saúde, caso o internauta não esteja cadastrado no banco de dados da homepage da Sul América. O site da Unimed é totalmente voltado para o relacionamento personalizado. Através da opção “Minha Unimed”, o cliente pode cadastrar as opções mais importantes da homepage para ele. O portal possui também uma enquete que faz integração do cliente com os assuntos em destaque. Essa estratégia busca a participação dos clientes, mostrando a importância da presença deles, e com isso, gera notícia sobre o tema mais votado. De todos os sites observados, o Especial Saúde foi o que mais se enquadrou nos padrões e-CRM. Os padrões de e-CRM caracterizam-se no site na forma da disponibilização de e-mail, chat e número do telefone visível. O guia on-line e a orientação médica são serviços que integram o cliente a participar e entrar várias vezes no site.

**(CONCLUSÃO)** De maneira geral, verificou-se que as empresas de plano de saúde empregam a Internet muitas vezes de formas semelhantes a outras mídias, caracterizando uma igualdade na divulgação, sem muito diferencial, por isso, os planos de saúde que possuírem um espaço nesse mercado, terão condições de manter-se competitivos em seus negócios. Conclui-se que a utilização do uso de e-CRM nas empresas de plano de saúde do Brasil tem uma boa perspectiva de desenvolvimento, apesar de que em alguns sites essa tecnologia ainda não está sendo bem utilizada.

### ANÁLISE DE ESTRATÉGIAS DE JOGOS SOB A ÓTICA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

*Shirley Ingrid Dantas de Farias*

Discente do Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Bartira Paraguaçu Falcão Dantas Rocha*

Docente do Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Definir e criar um jogo relativamente complexo em um computador não é uma tarefa fácil. Jogos podem apresentar graus de complexidade que, muitas vezes, tornam a sua implementação um desafio. Existem jogos individuais e coletivos, isto é, uma única pessoa ou várias pessoas participam do jogo. Como exemplo temos: o xadrez, onde apenas um jogador desafia a máquina, e copas que tem vários participantes. Várias áreas da computação abordam temas envolvendo jogos: engenharia de software, sistemas distribuídos, banco de dados, entre outros. Este projeto tem como objetivo mostrar as estratégias de jogos usando técnicas da Inteligência Artificial (IA). Especificamente são comparados quatro ramos da IA: Redes Neurais, Algoritmos Genéticos, Sistemas Multi-agentes e, Sistemas Especialistas. Uma análise dessas sub-áreas da IA é apresentada com intuito de levantar os pontos fortes e fracos de cada uma delas sob a ótica da estratégia de jogos. Com base nesses resultados será possível, a partir das características específicas de um determinado jogo, avaliar com mais clareza a adequação do uso de uma ou outra metodologia.

**(METODOLOGIA)** Este estudo classifica-se como Pesquisa Aplicada, proporcionando uma compreensão maior do estudo. A pesquisa aplicada requer teorias como ponto de partida e, objetiva pesquisar, comprovar ou rejeitar hipóteses e fazer sua aplicação às diferentes necessidades humanas. Os dados deste estudo classificam-se como Pesquisa Qualitativa, pois será analisada cada modelagem, identificando definições de estratégias, efeitos e resultados. A abordagem qualitativa nos leva a uma série de leituras sobre o assunto, para estabelecer relações e, a partir daí, darmos nossa conclusão. Esta pesquisa classifica-se, de acordo com seus objetivos, como uma Pesquisa Descritiva, pois irá descrever qual modelagem melhor se encaixa para o desenvolvimento de estratégias de jogos.

**(RESULTADOS)** A Inteligência Artificial estuda os processos de raciocínio e ponderação do cérebro humano, e procura simulá-los através de algoritmos e heurísticas, com o objetivo de criar programas que imitem a maneira de pensar dos seres humanos. A especificação de estratégias a serem usadas em jogos, de uma forma geral, requer o uso de raciocínio e lógica que não podem ser abordados unicamente em uma área. A IA utiliza em suas metodologias abordagens cognitivas inerentes a outras áreas como psicologia e filosofia. Sendo então adequada à modelagem de sistemas que utilizam estratégias de jogos. A análise de três de suas principais áreas, Sistemas Multi-agentes, Redes Neurais e Algoritmos Genéticos, sob a ótica da estratégia de jogos, visa elucidar questões importantes para quem pretende implementar jogos em computador usando técnicas da IA.

**(CONCLUSÃO)** A especificação de um sistema tem como base principal a sua modelagem. Escolher qual a técnica ou técnicas de modelagem mais indicadas a um sistema que possui características próprias e complexas é primordial. Jogos são sistemas complexos, muitas vezes dinâmicos e interativos, que requerem também técnicas complexas de modelagem. A análise de metodologias da IA que possam vir a se adequar a construção de determinados jogos pode ser útil, possibilitando um ganho de tempo e trabalho na especificação de tais sistemas.

## ANÁLISE DE SOFTWARES DE AUXÍLIO À COMPOSIÇÃO

*Daliana Medeiros Cavalcanti*

Discente da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

*Joseane Alves Pinheiro*

Docente da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

**(INTRODUÇÃO)** Devido ao avanço da tecnologia e o seu uso em todas as áreas, a música não poderia ficar de fora. E hoje não dispomos apenas de sites que vendem instrumentos ou passam conhecimentos sobre música, mas temos programas para quase tudo em música, desde simplesmente gravar música até outros que automatizam a composição de música, ou seja, que escrevem partituras musicais. Este trabalho propõe-se a analisar os programas que escrevem partitura.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa está fundamentada em autores como o prof. ANGÉLICO, HENRIQUE em suas bases de teoria musical e em RIBEIRO JÚNIOR, ALOÍSIO ANTÔNIO, quanto à Usabilidade do Software e ainda, num questionário distribuído entre os usuários dos respectivos softwares de composição/ edição de partituras.

**(RESULTADOS)** A música está começando a dar seus primeiros passos rumo à informatização e a tendência é que ela caminhe lado a lado com a informática. Hoje em dia, o computador dispõe de vários recursos ligados à música, como a sua gravação, ao seu tráfego pela internet, a sua composição por softwares que geram partituras ou tablaturas e há até pessoas que ganham dinheiro vendendo artigos musicais pela internet, sejam eles softwares, CDs, livros e instrumentos.

É devido a essa freqüente presença da música no setor da informação automática, que este trabalho se destina a analisar os softwares que as pessoas utilizam na composição das músicas, apontando os melhores pontos de cada programa, esperando-se determinar a utilidade de cada um dos softwares para cada um dos usuários e a contribuição musical para os mesmos.

Com base nos estudos feitos, será possível, também, elaborar uma documentação que descreve as melhorias que poderiam ser feitas nos programas avaliados, de modo que se possa, futuramente, criar outros programas musicais de maior usabilidade, bem como atualizações que poderiam ser feitas para um melhor uso do software.

**(CONCLUSÃO)** Com os dados obtidos durante a pesquisa, foi possível verificar que apesar de algumas pessoas não terem problemas quanto à utilização do software (em aspectos de interface, ferramentas e qualidade), existem algumas modificações a serem feitas para sua melhoria, pois há outras pessoas que encontraram dificuldades na utilização de alguns destes ou que há ferramentas novas a serem construídas para facilitarem a composição/ edição de partituras.

## AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO

*Andreza Rego Rodrigues*

Discentes do Curso de Bacharel em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ytalo Rosendo do Amaral*

Docente do Curso de Bacharel em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As empresas estão percebendo que a aplicação indiscriminada de computadores nos diversos níveis funcionais e administrativos, por si só, não assegura a competitividade e que tanto o conhecimento do negócio da empresa como um rápido fluxo da informação são fundamentais para a tomada de decisões. Desta forma é bastante claro que os conhecimentos das Tecnologias de Informação para apoiar na Gestão do Conhecimento são de fundamental importância para que as empresas acompanhem as bruscas mudanças ocorridas, devido as conseqüências de um processo de globalização, que entre outros aspectos, traz a necessidade delas serem cada vez mais competitivas, a partir da utilização intensa de novas tecnologias e do seu capital intelectual.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em autores como: MORESI, SERAFIM FILHO, TROGER bem como em dados obtidos em artigos, reportagens e pesquisas, na qual buscou resgatar as opiniões para a qual os autores convergem.

**(RESULTADOS)** A produtividade está na tecnologia de geração do conhecimento, de processamento da informação e de comunicação de símbolos. Apesar de informação e conhecimento serem elementos fundamentais para todos os modos de desenvolvimento, é a ação de conhecimentos sobre os próprios conhecimentos a principal fonte de produtividade para o novo modo de desenvolvimento que se apresenta. A era digital oferece a evolução para novas possibilidades de diálogo, o que se pode ser exemplificado com o Groupware que é um software que dá apoio ao trabalho individual, coordenando as interações e as interdependências entre pessoas que usam computador pessoal ligado em rede, onde o apoio á coordenação proporcionado por este tipo de software alivia o trabalho de supervisão interdepartamental, os *Chats* que permitem que as pessoas se comuniquem de forma imediata, livre e independente das suas posições no organograma poderíamos ainda citar bases de dados on-line, CD-ROMs, Internet, Intranets, sistemas especialistas, agentes de pesquisa inteligentes e *data warehouse / data mining* entre outros. O enriquecimento do conhecimento muitas vezes surge da interação de dois pontos de vista diferente. Por outro lado, as sociedades desenvolvidas são caracterizadas pela crescente utilização das novas tecnologias da informação e das comunicações e por incertezas e desafios para todos os agentes econômicos e sociais que as integram. Neste novo modelo de sociedade o conhecimento e a informação ocupam um papel central.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados, verificou-se que os benefícios oferecidos pela tecnologia de informação estão ligados aos possíveis ganhos que sua utilização pode trazer aos processos e estratégias de negócio, podendo incluir redução de custo, ganho de produtividade e flexibilidade futura, entre outros. Um grande desafio da tecnologia da informação é encontrar e ou desenvolver tecnologias que ajudem as comunidades de trabalho se comunicarem não apenas burocraticamente, mas com troca de idéias e experiências.

## BALANCEAMENTO DE CARGA E REDUNDÂNCIA SOBRE MÚLTIPLOS LINKS

*George Henrique Bezerra*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Aluizio Ferreira da Rocha Neto*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O surgimento da Internet gerou a necessidade para diversas empresas de se conectarem a esta rede, por diversos motivos, quer seja comercial ou necessidade de comunicação pura e simples. O fato é que, no início as empresas somente poderiam se ligar a provedores através de linhas discadas, com baixa velocidade de acesso ou através de LP (linha privada), que é uma linha de dados dedicada, que não necessita de discagem para acesso a Internet e se mantém ativa de forma ininterrupta. Normalmente, esta LP é contratada às empresas de telecomunicações. Este tipo de acesso pode oferecer ao cliente, uma determinada faixa de endereços públicos e fixos, permitindo assim que estas empresas tenham condição de manter em sua estrutura, um conjunto de servidores para proverem os serviços disponíveis para a Internet (DNS, EMAIL, WEB, FTP, etc.). Este trabalho visa oferecer uma solução de balanceamento de links, utilizando-se de tecnologias de acesso a internet via banda larga, bem como demonstrar sua implementação através de softwares livres e a vantagens geradas por esta solução como: escalabilidade, redução de custo e redundância.

**(METODOLOGIA)** Tendo como objetivo estudar os impactos da utilização de balanceamento de links em empresas que utilizem Internet banda larga, e de comprovar por meio de laboratórios e estudo de tecnologias existentes no mercado, optou-se pela realização de uma pesquisa de natureza exploratória e explicativa. A pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Através da pesquisa exploratória, implementamos e analisamos esta solução de balanceamento de links, estudando e demonstrando a viabilidade desta implementação. O método explicativo é utilizado, no momento em que tratamos da implementação prática deste trabalho, explicando todos os passos necessários para a implementação tratada neste projeto.

**(RESULTADOS)** Através do roteamento baseado na origem pode ser feito a junção de links de empresas distintas, como por exemplo, um link dedicado com a TELEMAR e dois links de banda larga ADSL e, com o uso do roteamento pela origem, foi feita a junção destes permitindo assim uma maior velocidade de acesso à Internet. Com a utilização de múltiplos links utilizados em paralelo, pôde-se constatar a grande vantagem obtida no aspecto de economia e de velocidade de acesso, não conseguido nas atuais tecnologias de banda larga, tendo em vista que as tecnologias de banda larga existentes no mercado são oferecidas com um limite baixo de velocidade. Os resultados puderam ser percebidos através do perceptível ganho de performance da rede, e medidos através de ferramentas de gerenciamento de rede, inclusive com gráficos exemplificando quantitativamente o ganho de velocidade.

**(CONCLUSÕES)** Diante dos resultados, verificou-se que a utilização da agregação de múltiplos links, com o intuito de melhoria e economia no acesso a Internet é viável, e que a utilização e implementação desta solução, ainda é bastante desconhecida por parte das empresas e demais segmentos, que se beneficiariam com a implementação desta solução.

## CARACTERÍSTICAS DOS SITES DOS HOTÉIS DE NATAL/RN

*Juliane Maria Ferreira da Silva*

Bacharel em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Os recentes desenvolvimentos na tecnologia da informação, e em particular a Internet, têm forçado as organizações a avaliar a forma em que estão utilizando a tecnologia para gerenciar seus negócios. A maioria dos grandes e principais hotéis já tem a sua presença na Internet. Os web sites estão sendo desenvolvidos para vender os apartamentos através de fotos, sons e vídeos, como também permitindo que hóspedes em potencial, possam realizar a reserva do quarto via web. Diante desse ambiente virtual, a pesquisa analisou as características dos sites dos hotéis de Natal-RN, de acordo com o tipo de porte de cada estabelecimento.

**(METODOLOGIA)** O delineamento do estudo consistiu de uma abordagem descritiva-quantitativa, realizado através de uma pesquisa observacional não participante para analisar as características dos sites de todos os hotéis da cidade de Natal (são ao todo 160 hotéis, sendo 116 são de pequeno porte, 39 de médio porte e apenas cinco de grande porte), fazendo um estudo comparativo entre os portes dos estabelecimentos hoteleiros.

**(RESULTADOS)** No que se refere à presença dos sites dos hotéis de Natal, verificou-se que dos 116 hotéis de pequeno porte, 72% possuem e-mail e 62% possuem homepage. Enquanto que dos 39 hotéis de médio porte, 100% possuem e-mail e 93% possuem homepage. Já dos cinco hotéis de grande porte de Natal, 100% utilizam e-mail e homepage. Com relação aos aspectos das informações virtuais dos hotéis de Natal obtidos na pesquisa, do total de hotéis de pequeno porte, 85% publicam informações a respeito de sua localização, 71% sobre seus preços e apenas 7% sobre transporte. Já quanto aos hotéis de médio porte, 95% disponibilizam dados sobre localização, 77% divulgam seus preços e somente 7% informam dados sobre os transportes. Por outro lado, todos os hotéis de grande porte informam como chegar ao estabelecimento e os seus preços de hospedagem, enquanto que 40% divulgam informações a respeito de transportes. As dicas e FAQ'S (perguntas freqüentes) estiveram pouco presentes nos sites dos hotéis analisados, tendo sido encontradas em apenas 5% nos estabelecimentos de pequeno porte, 7% nos de médio porte e 20% nos de grande porte. Com relação ao sites bilíngües, do total de hotéis de pequeno porte, 38% os possuem, enquanto que do total de médio porte, essa porcentagem chega a 45%. Verificou-se também que todos os hotéis de grande porte disponibilizam mais de uma língua, descrevendo suas informações em seus sites. No que diz respeito à transação eletrônica, dos hotéis de pequeno porte 89% fazem reserva on-line, enquanto que dos estabelecimentos de médio porte são 87% do total e 100% dos hotéis de grande porte realizam reserva via web. Por outro lado, o pagamento on-line não é utilizado por nenhum hotel.

**(CONCLUSÃO)** Através da pesquisa foi possível verificar que os hotéis de grande porte fazem mais uso dos recursos da Internet, do que os hotéis de pequeno e médio porte da cidade de Natal. Desta forma, existem praticamente duas dificuldades que inviabilizam a iniciação do hotel dentro da Internet (principalmente para os hotéis de pequeno e médio porte). A primeira se refere ao custo de desenvolver e de manter o website desenvolvido para o hotel. E a segunda ocorre devido à falta de conhecimento técnico por parte dos donos do hotel em saber utilizar a Internet como uma ferramenta poderosa para se obter a vantagem competitiva no mercado.

### DENTRO DO CONTEXTO DA TELEMEDICINA , UM ESTUDO DE VIABILIDADE PARA APLICAÇÃO DA VÍDEOCONFÊRENCIA NO HOSPITAL MONSENHOR WALFREDO GURGEL

*Valfredo Batista*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alessandra Mendes Pacheco*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A proposta deste trabalho é pesquisar os cenários e ferramentas de software e hardware existentes no contexto da telemedicina, focados especificamente na videoconferência. Os sistemas de videoconferência proporcionam a comunicação em tempo real entre grupos de pessoas independentes de suas localizações geográficas, usando os mecanismos de áudio e vídeo. Com a utilização de vídeo, e plataforma de comunicação, como computadores, por exemplo. Essa tecnologia permite a médicos de diversas especialidades consultarem colegas e pacientes com maior frequência, além de disponibilizarem palestras cursos e apresentação de documentos. Com o desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação, passou existir uma maior viabilidade no intercâmbio de informações entre todas as pessoas envolvidas no contexto médico paciente. A utilização videoconferência tem conseqüências positivas reconhecidas pela AMM (Associação Médica Mundial), resguardando os aspectos éticos e legais que apresentam com a sua utilização. Desta forma, estudando as viabilidades em termo de custo acessível e confiabilidade operacional, visa-se a propor a implantação de um sistema de videoconferência no Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel.

**(METODOLOGIA)** Tem-se como metodologia a pesquisa exploratória e explicativa, que consiste em aprofundar o tema e explicar como funcionam as tecnologias envolvidas. Como método de pesquisa utiliza-se a hipotética dedutiva, que visa propor um modelo a partir de uma idéia geral, funcional, aplicando o resultado do projeto, e análise comparativa dos resultados observados. Dentre as técnicas e procedimentos de pesquisas, podemos citar principalmente, o levantamento e leitura bibliográfica, sobre a telemedicina, seu cenário de videoconferência, aplicações e estudo de viabilidade no HMWG.

**(RESULTADOS)** Tem-se como resultado esperado, novas oportunidades de utilização de tecnologias oferecidas pela telemedicina, enfocando a videoconferência e suas viabilidades. Nesse contexto, a sua aplicação trará benefícios para as equipes de profissionais do HMWG e equipes de outros hospitais do Rio Grande do Norte, em conjunto, mesmo em locais geograficamente diferentes, possibilitando até a presença de pacientes, sendo objeto de discussão das equipes.

**(CONCLUSÃO)** Pode-se concluir que a utilização da videoconferência no HMWG, trará melhorias no atendimento ao paciente e nas discussões entre médicos e equipes da instituição, em conjunto com outras equipes dos demais hospitais do RN, elevando o nível do hospital como um todo.



### DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE EDUCACIONAL PARA CRIANÇAS NA FASE PRÉ-ESCOLAR

*Wantuilson de Oliveira Trindade*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Bartira Paraguaçu Falcão Dantas Rocha*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Com o rápido desenvolvimento tecnológico verificado nos últimos anos, especialmente nas áreas de microeletrônica, telecomunicações e informática, o mundo vem experimentando um novo processo de modificação dos paradigmas sociais e econômicos, fazendo do computador um importante aliado dos educadores como ferramenta de apoio ao ensino. As novas tecnologias voltadas para o processo educacional colocam as crianças num mundo repleto de estímulos visuais e auditivos, convivendo com imagens animadas em programas de televisão, videogame, filmes, etc. Neste contexto, insere-se o software educacional, que diz respeito a todo aplicativo com objetivo de facilitar a aprendizagem. Sua proposta favorece a aprendizagem individual e ao mesmo tempo, desenvolve a colaboração entre as crianças, além de vir ao encontro à preocupação de educadores no que diz respeito à formação do indivíduo para um futuro onde as inovações tecnológicas serão comuns. Esse trabalho tem como proposta apresentar um software educativo que tem os seguintes objetivos: (1) Servir como complemento pedagógico na sala de aula; (2) Auxiliar as crianças em fase pré-escolar a reconhecer cores, noções de profundidade, quantidade e ambiente; (3) Servir de modelo a outros softwares a serem desenvolvidos com este propósito, com o uso da tecnologia empregada ou outras que, a partir de estudos futuros, melhor se adequam; (4) Aplicar os conceitos de Inteligência Artificial, especialmente a tecnologia de Agentes Inteligentes proporcionando ao software uma maior interatividade com o usuário.

**(METODOLOGIA)** A linguagem escolhida para o desenvolvimento do software foi o toolbook. A escolha deve-se ao fato do toolbook possibilitar a interação de mídias diferentes, como imagem e áudio, que é desejado no software educacional proposto. Podem ser construídas aplicações de autotreinamento, softwares que abordam um assunto específico, apresentações para serem expostas ao público, sistemas de testes, apresentação de produtos, softwares educacionais, enfim, o típico perfil de uma aplicação que necessite de interação do usuário. As técnicas e procedimentos de pesquisa serão realizados através de pesquisas bibliográficas, onde está sendo feito um estudo sobre a tecnologia de Inteligência Artificial e o uso da informática na educação, além de uma pesquisa de campo com o intuito de ratificar ou retificar o software proposto a partir de sua utilização em uma sala de aula com o público-alvo, que são as crianças e a professora.

**(RESULTADOS)** Apesar de ainda estar em desenvolvimento, os resultados parecem ser bastante satisfatórios, pois esse software buscará alternativas que possam auxiliar o desenvolvimento da criatividade, da construção e organização do conhecimento das crianças. Suas telas, repletas de cores e animações, prenderão a atenção das crianças, propiciando um ambiente atrativo onde estas poderão aprender a partir de situações alegres e repletas de informações construtivas.

**(CONCLUSÃO)** As instituições de ensino não podem estar alheias aos benefícios e inovações trazidas pela informática no seu contexto pedagógico. O software proposto não implica em nenhuma mudança no processo educacional se não for utilizado dentro de um contexto que envolva o projeto político-pedagógico da escola, ele deve ser visto como um instrumento que facilite o fazer no ambiente escolar. Por isso o software apresenta algumas características fundamentais para a sua aplicabilidade e usabilidade resultando em um melhor desempenho no processo de aprendizagem.

### DESENVOLVIMENTO DE UM WEB SERVICE APLICADO AO MONITORAMENTO REMOTO DE AMBIENTES HETEROGÊNEOS

*Lenilson Antonio de Medeiros*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Aluízio Rocha*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O monitoramento remoto é uma técnica muito utilizada hoje em dia, para se observar à longa e a curta distância o que acontece em um determinado ambiente, seja ele qual for. Há um crescimento bastante expressivo de empresas ou mesmo de residências que querem observar seus ambientes a distância, tendo em vista, uma maior segurança de seus bens. Já é bem possível hoje em dia monitorar ambientes através da Internet (*Web*), utilizando dispositivos de baixo custo como, por exemplo: uma *webcam*. Uma das grandes vantagens de utilizar o monitoramento remoto via Internet (*Web*) não é apenas observar e monitorar ambientes a longa e a curta distância, além disso, o monitoramento remoto via Internet (*Web*) oferece uma forma de integração entre pessoas e serviços tornando as pessoas cada vez mais próximas e fazendo com que os serviços sejam mais eficazes. O surpreendente crescimento e disseminação do uso do monitoramento remoto na sociedade hoje em dia, assim como a tecnologia envolvida no desenvolvimento de *Web Service* que ainda são assuntos novos e em grande ascensão, levam-nos a desenvolvermos indispensavelmente esta pesquisa objetivando um maior aprofundamento e esclarecimento nestes dois tópicos. Sendo assim este projeto de pesquisa tende a tornar-se, no meio acadêmico como uma grande fonte de pesquisa e de esclarecimentos.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa teórica e prática que, a partir da utilização da tecnologia de desenvolvimento de sistemas de informações .Net, baseada em fundamentos teóricos, proporciona a criação de um *Web Service*.

**(RESULTADOS)** O mundo caminha para uma nova sociedade, onde a informação e o conhecimento serão ainda mais velozes do que são hoje, o uso do monitoramento remoto via Internet (*Web*) com a utilização de um *Web Service*, são apenas pequenos passos rumo a essa nova mudança. Este trabalho serviu como uma grande fonte de informações e até mesmo de pesquisas para estudantes e professores que buscam conhecer mais sobre esses dois assuntos. Algo que destacamos neste trabalho como relevantes são os assuntos abordados no desenvolvimento do *Web Service*, assuntos estes que ainda estão em ascensão e em processos de aprimoramento.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho teve como objetivo principal, possibilitar à comunidade acadêmica, uma fonte de informação, pesquisa e esclarecimentos sobre os assuntos relacionados ao monitoramento remoto via Internet (*Web*) e ao desenvolvimento de *Web Service*. Mediante as nossas pesquisas, constatamos que é possível o monitoramento de ambientes a longa e a curta distância, e que este pode ser aplicado a inúmeras áreas, sejam elas: acadêmica para aulas via Internet (*Web*), saúde para cirurgias e acompanhamento à distância das mesmas, hotelaria para expor seus serviços, segurança para salva-guardar os bens de seus clientes, enfim, esta tecnologia pode ser aplicada a vários ambientes distintos e heterogêneos.

## E-PROCUREMENT E INTERNET: FERRAMENTAS PARA UMA EMPRESA COMPETITIVA

*Alberto Fernandes de Oliveira Junior*

Discente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As novas Tecnologias da Informação trazem ao mundo dos negócios mudanças significativas. A otimização dos processos de produção e logístico, bem como a redução de custos, constituem hoje, objetivos operacionais das empresas modernas. E o e-Procurement é uma dessas tecnologias que está sendo cada vez mais difundida no mercado global de transações. O e-Procurement é um tipo de aplicação que utiliza a Internet para agilizar a comunicação e a negociação entre compradores e fornecedores durante o processo de aquisição de bens e serviços, pois permite a compra desses através de licitações eletrônicas.

**(METODOLOGIA)** Esta pesquisa classifica-se como do tipo Teórica sobre os benefícios do uso do e-Procurement nas empresas, utilizando uma abordagem descritiva-exploratória, pois visa entender uma situação, a partir de estudos realizados em fontes bibliográficas, tais como: livros, artigos e material na Internet, além de descrever as características de determinado fenômeno.

**(RESULTADOS)** A comprovação de ganhos, tanto em preços como em prazos, têm estimulado a adesão de empresas ao e-Procurement. O uso dessa aplicação na Internet visa eliminar o uso de papel, agilizar as cotações de preços, aumentar a concorrência e possibilitar melhor acompanhamento da performance dos fornecedores. Além disso, o e-Procurement disponibiliza uma série de ferramentas de análise e negociação, com a geração dos seguintes benefícios: Redução do custo de aquisição de bens e serviços, Redução do tempo do ciclo de compra e Redução do custo do processo de compra. A redução do custo de aquisição de bens e serviços é, muitas vezes, o principal atrativo para o cliente. A redução de custo é baseada em quatro fatores principais: 1. Maior número de fornecedores - a capacidade de cotar com um número expressivamente maior de fornecedores traz dois principais benefícios: a possibilidade de aquisição de materiais substituíveis pelo menor preço e o aumento da concorrência; 2. Maior capacidade de negociação através de ferramentas como preço-alvo - por exemplo, após uma rodada de cotação, o comprador estipula o preço máximo que deseja pagar por um item e inicia um novo processo; 3. Leilão reverso - o comprador estipula o preço máximo de um item, ou de um lote de itens, e os fornecedores dão lances (em decrementos de valor pré-definido) em sessão on-line em tempo real; 4. Economias de escala - a capacidade de unificar solicitações de compra de várias unidades de negócio em uma única cotação para ganhar volume, enquanto a entrega do material é feita individualmente em cada unidade junto com a devida contabilização por centro de custo ou planta. A princípio o que se verifica como dificuldade em adotar o e-Procurement é o custo, pois ainda é muito alto para se adquirir.

**(CONCLUSÃO)** Portanto, concluí-se que a necessidade dos fluxos de informação fluírem entre as empresas é uma aplicação prática das Tecnologias da Informação nas trocas entre parceiros comerciais, sendo que o e-Procurement é um imperativo comercial no mundo dos negócios para a empresa ser competitiva. Entidades e organizações utilizam essa tecnologia, esperando dela tirar ganhos e benefícios que permitam superar a concorrência e ganhar posições de destaque.

## HISTÓRIAS INTERATIVAS COLABORATIVAS EM AMBIENTE LOGO

*Rodolfo da Silva Costa*

Discente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*João Tadeu Weck*

*Joseane Alves Pinheiro*

Docentes do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** No mundo informatizado, onde cada vez mais cedo as crianças aprendem a usar o computador, é cada vez mais difícil para os professores atraírem a sua atenção com os métodos técnicos tradicionais. Já há algumas décadas jogos vêm sendo usados como auxílio do processo educacional. Aliando experiências do uso de jogos em aulas pode-se criar um ambiente dinâmico para auxílio ao professor em suas aulas.

**(METODOLOGIA)** Os jogos de RPG – RolePlaying Games (jogos de interpretação) – são, como o próprio nome diz, jogos onde seus jogadores interpretam personagens. Desde simples estudantes colegiais, passando por cavaleiro e bruxos medievais, até mesmo super-heróis ou alienígenas. O RPG pode ser aplicado à educação, pois em uma partida, não há vencedores ou vencidos, o que não desmotiva ou reprime nenhum participante. Nele todos os jogadores trabalham cooperativamente visando um objetivo comum.

Os livros-jogos são variações de RPG onde se pode jogar sozinho, apenas lendo um livro. Nele é mostrada uma história diferente dos livros convencionais de contos, existem meios diferentes para se chegar ao fim, dependendo de qual o rumo que o leitor quer que a história siga.

No presente trabalho, uniremos a maneira interativa de ler uma história dos livros-jogos, com o fator colaboração do RPG tradicional, em ambiente Logo, para ajudar professores no ensino da história e cultura afro-brasileiro. Será contada uma história envolvendo esses dois temas, e em determinados pontos da história será o Leitor-Jogador, no caso o aluno, quem decidirá qual caminho deve proceder. Em outros pontos da história um aluno se comunicará com outro, que também deverá estar executando o software ao mesmo tempo, e nessa comunicação eles trocarão informações chaves, que foram adquiridas durante o caminho que cada um escolheu, para poder chegar ao final da história.

Para finalizar, um questionário “camuflado” ao conto será aplicado para medir a assimilação dos alunos em relação às informações expostas.

O Logo (histórico e bases pedagógicas do logo).

**(RESULTADO)** O Software mostra uma história interativa, disposta em janelas, onde ao fim de cada pequeno capítulo o aluno toma a decisão de qual caminho seguir.

Essa história se passa no Brasil colonial. O aluno é ambientado e toma lugar de um personagem na história. E esse personagem passa por aventuras, se encontrando, fugindo e desafiando figuras de nossa história. Em meio a esse conto são apresentados ensinamentos importantes de nossa história e da cultura afro-brasileira, e em determinados momentos esses ensinamentos são postos em prova para que o aluno possa avançar na história. “E caso o aluno não tenha aprendido?”, então que entra em cena a parte cooperativa do software, fazendo com que alunos se comuniquem em busca de determinado conhecimento que eles ainda não adquiriram, e trocando informações eles chegam ao final da história.

**(CONCLUSÃO)** Além de inserir no processo ensino/aprendizagem linguagens que o aluno domina e identifica como “modernas” (informática e RPG) – o que por si só já apresenta um estímulo. Uma “novidade” desta utilização é o fato de que a aprendizagem ocorrerá de forma prazerosa. A utilização do software percorrerá um caminho multidisciplinar, pois junto a história, também se pode discutir português, história, geografia, entre outros e temas transversais como: cidadania, ética, racismo, etc.

Tal uso possibilitará aos professores diferentes abordagens do conteúdo formal de ensino, além de inserir os alunos em atividades criativas.

### INTERNET NA INDÚSTRIA DO TURISMO: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

*Fabianna Perazzo de Melo Cabral*

Discente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O avanço da Tecnologia da Informação (TI), impulsionado pelas oportunidades que apresenta a “era da informação”, está mudando rapidamente a estrutura da indústria turística, modificando em todos os setores o gerenciamento de processos internos e externos. Muitos hotéis estão investindo na área de informática. Para o gerenciamento de inúmeras informações no setor, a Tecnologia da Informação é um mecanismo de apoio, facilitando visão sistêmica, permitindo a consulta e gestão eficiente da informação, incrementando a produtividade e melhorando a qualidade do atendimento, além de permitir redução de perdas, de desperdícios e de custos. O intercâmbio de informações é muito importante em cada estágio do ciclo de vendas dos produtos turísticos. A informação deve fluir rápida e precisamente entre o cliente, os intermediários e cada uma das empresas de turismo envolvidas no atendimento das necessidades do cliente. Desta forma, pode-se afirmar que a Internet é uma TI que tem afetado intensamente o ambiente de negócios das empresas de Turismo, pois facilita a transmissão de dados entre clientes, intermediários e empresas de turismo. Assim, o trabalho em questão faz algumas considerações teóricas sobre o uso da Internet na indústria do turismo.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa faz um estudo teórico sobre as considerações do uso da Internet no turismo. Para tanto, utiliza uma abordagem descritiva-exploratória, tendo como fonte de dados a pesquisa bibliográfica, que foi realizada através de livros e artigos relacionados ao turismo e tecnologia da informação.

**(RESULTADOS)** A Internet como novo veículo de comunicação, representa uma perspectiva fascinante para seus usuários, com algumas vantagens marcantes em relação aos demais veículos. Dentre as suas principais características, especialmente em se tratando de relações no setor turístico, pode-se destacar: Nova relação entre consumidores e empresas; Novo marketing para consumidores com ativa participação; Importância da informação detalhada; Aplicação do self-service; Credibilidade e agilidade de comunicação; Mundo sem fronteiras e universo de oportunidades. Antes da Internet ser utilizada para realização de negócios na área de Turismo, os Sistemas Globais de Distribuição (GDS) eram o principal meio eletrônico para distribuição e comercialização dos serviços. Com o advento da Internet, que viabiliza o alcance direto e a comunicação bidirecional, o cliente pode planejar e programar a sua viagem para qualquer lugar do mundo sem sair de casa. Pode realizar reservas de passagens aéreas e hotéis, efetuar pagamentos, alugar veículos, verificar condições do tempo no destino, cotações de moedas, aprender sobre a história, geografia e cultura do local de destino e verificar a documentação requerida, ou seja, praticamente tudo que é necessário para uma viagem. O setor de viagens experimenta um grande sucesso de vendas via Internet. Isso tende a significar mudanças estruturais no setor no futuro, como a desintermediação. As conseqüências da desintermediação serão maiores conforme crescer o uso da Internet. Tudo o que é fundamental para uma viagem é passível de ser negociado diretamente com o fornecedor pelo cliente.

**(CONCLUSÃO)** Concluí-se que o setor de Turismo pode ser bastante beneficiado com o uso da Internet, pois existe um potencial para diminuir consideravelmente seus custos de transação, utilizando-se, por exemplo, de sistemas que permitem a reserva automática, sem intervenção humana, como já é realizado em algumas grandes redes de hotéis e companhias aéreas.

### JOGOS EDUCATIVOS: UMA FERRAMENTA MULTIMÍDIA PARA O AUXÍLIO DO APRENDIZADO DA LÍNGUA INGLESA

*Rosália Maria Bezerra*

Discente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Alessandra Mendes Pacheco.*

*João Tadeu Weck*

Docentes do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** A implementação de novas tecnologias na educação, visando um aprimoramento do sistema de ensino, tem ocupado um grande espaço nas discussões educacionais, principalmente no que diz respeito a inserção do computador no processo ensino-aprendizagem. O computador, enquanto tecnologia de disseminação de informação, pode atuar tanto como plataforma de distribuição de conteúdo quanto como mediador da apresentação do mesmo. No cenário da apresentação, os elementos de multimídia chegam para enriquecer, atrair e recriar o espaço entre o conteúdo e o aluno. As animações por exemplo, enfatizam o conteúdo tornando-o mais agradável ao aluno e, com isso, auxiliando o processo de aprendizagem. Hoje existem vários tipos de jogos que, fazendo uso das animações, auxiliam a professor neste processo. Os jogos permitem a disseminação do conhecimento em um ambiente que, no contexto infantil, é confortável ao aluno. Com a utilização dos jogos, as crianças constroem o seu conhecimento através da discussão, da reflexão e tomadas de decisões e os recursos computacionais atuam como mediadores deste processo, pois quando elas trabalham colaborativamente numa atividade, trazem as suas pré-noções (conhecimento) para serem expostos na atividade.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica para obtenção de dados que possam ajudar na construção de um protótipo, de jogo educacional a ser utilizado pelo professor como ferramenta de auxílio ao aprendizado da Língua Inglesa. Além disso, uma pesquisa descritiva, para observar, registrar e analisar dados que foram coletados através de questionários e observações da usabilidade deste protótipo.

**(RESULTADOS)** Espera-se que com esse trabalho os alunos, juntamente com os professores sejam estimulados a se deslocarem da sala de aula convencional para o laboratório. Os professores utilizam os jogos como forma criativa de representar a informação, e, com essa nova característica lúdica, o ensino então será uma tarefa mais agradável e de melhor absorção para as crianças.

**(CONCLUSÃO)** Conclui-se que tanto pela análise realizada quanto pelas observações feitas, que a utilização de uma ferramenta computacional, explorando os recursos multimídia para representar a informação de forma mais criativa, é bastante viável. Sendo assim, o processo de ensino poderá adquirir “ares” de diversão e assim estimular a busca do conhecimento pelo aluno.

## MODELO DE SITE PARA LOJAS DE MATERIAL ESPORTIVO

*Eider Alves da Silva*

Bacharel em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O processo de modernização do comércio eletrônico, tendo por base as grandes organizações varejistas está em pleno desenvolvimento. É cada vez maior o número de empresas com sites na Internet. Na ânsia de fazer negócios cada vez mais rápidos, as lojas de materiais esportivos têm feito de tudo para agradar os seus clientes através do comércio eletrônico. Além disso, os consumidores de hoje passaram a ser mais exigentes, e estão se prendendo muito a detalhes que até então eram de pouca importância. Pensando nessa exigência do consumidor moderno, esse trabalho vem elaborar um modelo de site “Business to Consumer” para lojas de material esportivo, que além de conter todas as especificações necessárias dos produtos, vêm também oferecer um serviço diferenciado que é indicar o produto que mais se adequou com as características fornecidas pelo próprio cliente.

**(METODOLOGIA)** A metodologia utilizada para elaborar o modelo de site para lojas de material esportivo, é a aplicada, bibliográfica e exploratória-qualitativa. Aplicada porque visa aplicar o resultado dos estudos de sites de lojas de material esportivo, visando a solução de problemas frequentemente encontrados nesses sites. Bibliográfica é feito um estudo minucioso em livros, revistas, jornais e trechos de Internet. Exploratória-qualitativa porque são analisados os sites a partir dos seus dados, buscando identificar problemas, suas causas, efeitos, conseqüências, considerados necessários para os estudos.

**(RESULTADOS)** Os serviços oferecidos por este site têm um objetivo muito simples e ao mesmo tempo muito valioso, que é a satisfação do cliente. Na página principal o usuário tem acesso às informações de torneios e campeonatos do estado, informações estas que são fornecidas pelas federações. Pode ter ainda acesso às informações da empresa, onde ficam bem expostas para que o cliente tenha uma noção da seriedade e do compromisso da empresa. Continuando a viagem pelo site, pode-se encontrar uma tela de parcerias que são as empresas fornecedoras da loja, passando ainda pela tela que é o carro chefe deste site, que é a tela de material esportivo. Nessa tela o cliente tem todas as informações necessárias do produto que deseja adquirir, desde a confecção até a matéria prima e a tecnologia usada no produto. E por fim, encontra-se a tela de sugestão do site. Nessa tela caso o cliente tenha dúvidas do produto que quer comprar, ele faz uma busca no banco de dados através dos dados que o cliente fornecer, e o site indica o produto para o cliente.

**(CONCLUSÃO)** A maior dificuldade encontrada para a confecção deste site se deu por parte das empresas fornecedoras dos produtos da loja. Foram feitas várias tentativas de contatos através de e-mails e via telefone com estas empresas. A maior curiosidade é que, mesmo sabendo que o assunto interessaria também a elas, não houve o menor interesse por parte dessas empresas. Inclusive pode-se até afirmar que houve um descaso muito grande para essas empresas que têm uma marca tão forte em todo o mundo. Para finalizar, concluí-se que o cliente que acessa a Internet para fazer uma compra merece toda a atenção e respeito que ele tem em uma loja física. A especificação colocada nos produtos de forma clara e legível é de suma importância para a satisfação do mesmo. Portanto, o fato do site poder auxiliar o cliente na hora da compra, pode melhorar e muito a sua familiarização com o site, já que a maioria das pessoas que acessa um site para comprar é muito indecisa.

### O COMPUTADOR COMO FERRAMENTA AUXILIAR NA INCLUSÃO DE DEFICIENTES VISUAIS

*Juliana Cláudia Sarmento de Cerqueira*

Discente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Tadeu Weck*

Docente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Com o advento da chamada “sociedade da informação”, e, conseqüentemente, a informatização de todos os setores, o computador passou a ocupar um papel de destaque no meio social, tornando-se uma ferramenta extremamente importante para todas as atividades (do trabalho ao lazer, do entretenimento a processos de aprendizagem). Na década de 90, a educação brasileira passou por um processo de adequação, visando assim atender novas necessidades da população. Surge o termo “Educação Inclusiva”, que trata do acesso de portadores de qualquer deficiência a escolas “normais”.

**(METODOLOGIA)** O principal suporte para este trabalho é o Dosvox, programa desenvolvido pelo Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro), que facilita o acesso de deficientes visuais a computadores, garantindo a independência e motivando aqueles que necessitam estudar e trabalhar com o computador ou, simplesmente, interagir com outras pessoas, sem a necessidade de alguém que os auxilie.

**(RESULTADOS)** A atual Constituição Federal Brasileira, em seu Art. 207, prevê como dever do Estado o atendimento educacional especializado a pessoas com necessidades educacionais especiais, preferencialmente na rede regular de ensino. Outro importante documento é a Lei nº 7.853/89 que responsabiliza o poder público quanto ao atendimento e à inserção escolar das pessoas portadoras de necessidades educacionais especiais, ao mesmo tempo em que prevê punição para atos que evidenciem preconceitos, inclusive no que diz respeito à recusa de matrícula dessas pessoas em escolas regulares. De igual modo, criminaliza o preconceito em relação ao estudante deficiente, quando estabelece, no Art. 8º, uma pena de reclusão, de 1 a 4 anos, e multa, para quem “recusar, suspender, procrastinar, cancelar ou fazer cessar, sem justa causa, a inscrição de aluno em estabelecimento de ensino. De qualquer curso ou grau, público ou privado, por motivo derivado da deficiência que possui”.

A pesquisa O Computador Como Ferramenta Auxiliar na Inclusão de Deficientes Visuais busca observar as estratégias metodológicas e práticas desenvolvidas neste trabalho de capacitação oferecido às pessoas portadoras de deficiência visual pelo Instituto de Cegos do Rio Grande do Norte.

**(CONCLUSÕES)** A necessidade da inserção dos portadores de necessidades especiais no ensino regular, conforme previsto na LDB, obrigou pedagogos e demais interessados no processo educacional a repensarem estratégias e metodologias, para que a escola atinja seus intentos finais, que são o de preparar o indivíduo para o exercício da cidadania e sua inserção no mercado de trabalho. A associação da informática com a educação especial começou a apresentar resultados em meados da década de 90, com o surgimento de softwares exclusivamente produzidos para este tipo de aplicação. Esta pesquisa contempla não apenas a observação das estratégias e metodologia utilizadas para o uso do Dosvox com pessoas portadoras de deficiência visual, já que o uso do computador na área da educação especial, tem se mostrado como um caminho de sucesso para o desenvolvimento cognitivo e intelectual de portadores de deficiências, além de atuar de forma concreta nestes seres também a sua auto-estima.



## O LOGO, O TRÂNSITO E A ROBÓTICA EM UMA APLICAÇÃO MULTIDISCIPLINAR

*Dickson Pessoa de Lima*

Discente do Curso de Licenciatura em Informática, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Tadeu Weck*

*Joseane Pinheiro*

Docentes do Curso de Licenciatura em Informática, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A sociedade do século XXI vive momentos delicados. Tratando-se de educação, a necessidade de uma revitalização no sistema é iminente, novas formas de ensino devem ser aplicadas, substituindo as existentes e ultrapassadas. O comportamento violento exteriorizado no trânsito constitui marca registrada de nossa incivilidade, equivocadamente atribuído como falta de educação dos usuários da via pública. O presente projeto tem por finalidade desenvolver uma ferramenta didática onde possa ser aplicado o conceito de multidisciplinaridade para tentar contribuir em uma melhor formação.

**(METODOLOGIA)** Com base referencial nos autores: J. Dewey, Paulo Freire, Jean Piaget, Vigotsky, em artigos publicados em revistas e na Internet, foi desenvolvida uma aplicação didática onde foram utilizados: A linguagem de programação “LOGO”, no desenvolvimento do ambiente de interação, e alguns recursos de robótica, onde controlamos um veículo via rádio, numa maquete que simula a realidade dos alunos. Nesta aplicação as disciplinas curriculares, o tema transversal trânsito e a robótica são reunidos, utilizando o computador como ferramenta.

**(RESULTADO)** No Código de Trânsito Brasileiro (CTB), artigo 76, estabelece: “A educação para o trânsito será promovida na pré-escola e nas escolas de 1º, 2º e 3º graus, por meio de planejamento e ações coordenadas entre os órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito e de Educação, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nas respectivas áreas de atuação”.

Pela primeira vez, o Brasil possui um Código de Trânsito que dispensa um capítulo à Educação. Esse fato deve-se à consciência de que o Trânsito não pode ser explorado somente por meio de campanhas educativas sazonais ou ser assunto discutido apenas na Semana Nacional de Trânsito.

A educação no trânsito depende de ações continuadas e sistemáticas. E a escola, órgão responsável pela formação intelectual e do cidadão não pode se excluir desta discussão, para tanto, é necessário o esforço organizado de todos os segmentos da sociedade. Por isso, as escolas podem realizar um trabalho educativo sério e consistente, que possibilite a construção de uma nova ordem social.

O projeto “O LOGO, O TRÂNSITO E A ROBÓTICA EM UMA APLICAÇÃO MULTIDISCIPLINAR” proporciona aos alunos e professores uma interação entre as disciplinas curriculares e o tema transversal – “TRÂNSITO”, melhora o relacionamento, criança X trânsito, proporciona aos alunos do ensino fundamental momentos de análise e de reflexão sobre os diversos aspectos relacionados ao tema, oportunizando aprendizagens que conduzam ao universo das relações humanas e do convívio social. Partindo desse enfoque, a educação para o trânsito na escola não se encerra em si mesmo, fazendo emergir outros assuntos fundamentais ao processo de construção do conhecimento.

**(CONCLUSÃO)** Didaticamente, mostramos uma forma de educação para o trânsito aos alunos do ensino fundamental, correlacionando o aprendizado com a sua realidade. Tendo como finalidade o desenvolvimento de uma mentalidade preventiva através da orientação e da informação para gerarmos, no futuro, motoristas e pedestres mais responsáveis. O Trânsito poderá, inserir-se em todas as áreas curriculares, como é possível notar em simples exemplos:

\* Na **Língua Portuguesa**: a leitura e a interpretação de textos que remeterão a diferentes questões para debate junto aos alunos;

\* Na **Matemática**: a análise de indicadores possibilitará a identificação de problemas no trânsito e a busca de soluções;

\* Nas **Ciências Naturais**: a reflexão sobre as relações entre Trânsito, ambiente, ser humano e tecnologia favorecerá a integração ao ambiente e à cultura, oportunizando ações de respeito e de preservação do espaço público;

Para a efetiva implementação deste projeto, é essencial que todas as pessoas envolvidas - especialmente os professores - compreendam a dimensão do significado expresso na palavra trânsito, pois somente assim serão capazes de trabalhar com o universo de significações e de relações que o tema possibilita.

O SUPERLOGO COMO FERRAMENTA DE ENSINO DA GEOMETRIA

*Gilberto Saraiva de Lira*

Discente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Joseane Alves Pinheiro*

*João Tadeu Weck*

*Luiz Gonzaga Damasceno*

Docentes do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A evasão escolar e a repetência são consideradas os maiores problemas da Educação Fundamental na atualidade em nosso País, tornando evidente a necessidade de se concentrar esforços no sentido de reduzir estes índices. O presente trabalho visa dinamizar o ensino da matemática em sala de aula, em especial o estudo da geometria e incentivar o uso do computador na Escola, através de uma ferramenta de fácil compreensão e total interagibilidade com o material didático. Contribuindo desta forma na relação Professor versus Alunos no processo cognitivo da aprendizagem, nos quais todos os níveis de competência serão avaliados.

**(METODOLOGIA)** Foi utilizado o software Superlogo, ambiente/software desenvolvido por Popert, que possui a linha construcionista, para utilização no ambiente educacional. Por ser totalmente voltado para a área de ensino, este software é utilizado e recomendado por diversas Escolas e Universidades. Este programa foi desenvolvido para ser utilizado no ensino da matemática em sala de aula, com o uso do computador. Tem como principal objetivo, auxiliar o Professor na tarefa de transmitir e fixar os conceitos e figuras geométricas aos alunos, através do movimento estratégico e dinâmico das figuras na tela; propiciar a aproximação do Professor na utilização do computador. Foram utilizados como base de pesquisa os Autores de Matemática Benedito Castrucci, José Ruy Giovanni e José Ruy Giovanni Junior, Luiz Roberto Dante e a publicação da Unicamp/NIED sobre o Superlogo na escola Fundamental.

**(RESULTADOS)** O primeiro desafio alcançado no ensino fundamental foi o considerável aumento do número de alunos matriculados. Atualmente o desafio que está sendo enfrentado pelos educadores é a evasão escolar, que junto com a repetência e a baixa qualidade do ensino são responsáveis pelo número reduzido de alunos que conseguem concluir o ensino médio e conseqüentemente que chegam a Universidade proveniente da Escola Pública. A utilização da Tecnologia da Informação na qualificação dos professores aliado as ferramentas de software desenvolvidas especificamente com fins pedagógicos, levará ao aluno o conhecimento de uma forma lúdica, melhorando consideravelmente o rendimento da aula presencial e contribuindo desta forma para uma melhoria na qualidade do ensino.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho contempla os Professores de matemática no ensino da geometria em sala de aula com o uso do computador, permitindo a aproximação destes ao uso das novas tecnologias e reduzindo o número de Professores digitalmente excluídos. Abri novas oportunidades de mercado para os profissionais de informática, que terão pela frente novos desafios, inclusive o de dividir e aperfeiçoar este trabalho, focalizando-o para as faixas etárias correspondentes.

## PROGRAMA DE ALFABETIZAÇÃO PARA DEFICIENTES AUDITIVOS

*Kayo César de Lima Morais*

*Ana Jussara*

Discentes do Curso de Licenciatura em Computação da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Tadeu Weck*

*Joseane Alves Pinheiro*

Docentes do Curso de Licenciatura em Computação da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A década de 90 trouxe novos desafios para a educação brasileira. Um deles é a inserção da informática no ambiente escolar. Outra, é a exigência da inclusão dos portadores de necessidades especiais na escola.

**(METODOLOGIA)** O software utilizado para a elaboração deste trabalho é o Logo. Este software educacional foi desenvolvido criado por Seymour Papert, tendo como base as idéias de J. Dewey, P. Freire, L. Vigotsky e J. Piaget. Tal abordagem recebeu o nome de construcionista, pois permite ao usuário o ciclo descrição-execução-reflexão e depuração.

**(RESULTADOS)** A atual Constituição Federal Brasileira, em seu Art. 207, prevê como dever do Estado o atendimento educacional especializado a pessoas com necessidades educacionais especiais, preferencialmente na rede regular de ensino. Outro importante documento é a Lei nº 7.853/89 que responsabiliza o poder público quanto ao atendimento e à inserção escolar das pessoas portadoras de necessidades educacionais especiais, ao mesmo tempo em que prevê punição para atos que evidenciem preconceitos, inclusive no que diz respeito à recusa de matrícula dessas pessoas em escolas regulares. De igual modo, criminaliza o preconceito em relação ao estudante deficiente, quando estabelece, no Art. 8º, uma pena de reclusão, de 1 a 4 anos, e multa, para quem “recusar, suspender, procrastinar, cancelar ou fazer cessar, sem justa causa, a inscrição de aluno em estabelecimento de ensino. De qualquer curso ou grau, público ou privado, por motivo derivado da deficiência que porta”.

O Programa de Alfabetização Para Deficientes Auditivos auxilia na inclusão dos deficientes auditivos no acesso à tecnologia, assim como visualização rápida de figuras. Permite também que o usuário relacione o seu aprendizado à sua realidade, além de possibilitar a percepção do processo que este está percorrendo, facilitando assim o tratamento dos possíveis erros existentes.

**(CONCLUSÕES)** A necessidade da criação de uma aplicação que viabilizasse o acesso dos deficientes auditivos ao processo de alfabetização e ao computador nos estimulou nesta pesquisa. A aplicação do Programa de Alfabetização Para Deficientes Auditivos tornará mais fácil para o professor o processo de alfabetização a associação da língua de sinais e as letras correspondentes no alfabeto. Já o aluno, terá a possibilidade de aprender de uma forma diferente, animada, já que o computador disponibiliza tais recursos.

**PROGRAMA REDIGIR FICOU MAIS FÁCIL!**

*Kátia Liliane de Sousa e Silva  
Maria de Lourdes C. Fonseca  
Aldenira de Souza Cunha*

Discentes do Curso de Lic. em Computação da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Tadeu Weck  
Joseane Alves Pinheiro*

Docentes do Curso de Lic. em Computação da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A informática ocupa lugar em todas as esferas da nossa sociedade. A escola instituição responsável pela formação e preparação dos indivíduos não poderia ficar alheia a este processo. Esse trabalho tem como objetivo ajudar os professores de 1ª a 4ª série do ensino fundamental a desenvolver seu trabalho, principalmente o de incentivar a produção de textos e motivar os alunos a criarem suas próprias histórias em um ambiente interativo.

**(METODOLOGIA)** O software utilizado é o Logo, criado por Papert, com abordagem construcionista, utilizando comandos simples de movimentos entre flexibilidade e rigidez, onde a criança ensina a tartaruga a fazer o que ela quer aprender a fazer, possibilitando ao usuário conviver com o erro e com o acerto, na busca de possíveis soluções. O LOGO não se trata de só ensinar, mais de deixar aprender.

**(RESULTADOS)**

O Programa Redigir Ficou mais Fácil! Visa facilitar e motivar na faixa etária dos 07 aos 10 anos de idade a criarem histórias. Tal programa é um convite às crianças para a elaboração e criação de histórias que tenham como referência o universo vivenciado pelas mesmas. Ao ter a possibilidade de escolher o contexto, os atores e até mesmo o título, a criança não somente estará exercitando sua imaginação, como também a produção de possíveis soluções. O Software oferece um menu com opções de figuras e personagens com temas variados tais como: família, diversão, animais entre outros. Ao escolher a figura o usuário poderá preencher um campo com o título da história. Em seguida será impresso um formulário no qual o aluno irá escrever a história.

**(CONCLUSÕES)** A necessidade da criação de uma aplicação que incentivasse as crianças a produzirem textos foi o que mais nos estimulou nesta pesquisa. Pois além de exercitar redação e ortografia, esta aplicação permite também desenvolvimento de trabalhos nas disciplinas de Histórias, Geografia, Ciências, entre outras. Soma-se a isso, o fato do aprendizado ocorrer a partir das referências de cada aluno, além de ter como mediadora uma ferramenta que por si só já exerce fascínio, que é o computador. Esse trabalho contribuiu para melhorar a prática educacional desenvolvendo um ambiente propício para a formação de cidadãos responsáveis, ativos e conscientes do seu papel na sociedade.

## PROPOSTA DE UMA POLÍTICA DE SEGURANÇA PARA O USO DOS COMPUTADORES NA FARN

*Enio Cavalcanti Fernandes*

Discente do Curso de Sistema de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Ricardo Kléber*

Docente do Curso de Sistema de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** O objetivo deste trabalho é mostrar uma proposta de uma política de segurança para o uso dos computadores na FARN, melhorando a segurança da Informação, colocando uma comparação entre o que acontece hoje e o que pode ser melhorado, propondo mudanças que podem ser utilizada em sua totalidade ou parcialmente.

**(METODOLOGIA)** A pesquisa feita neste trabalho é do tipo Explorativa, através de investigação sobre o tema já que é novo e sem muita literatura disponível no mercado, e, Explicativa, pois se explica como pode ser feito para conseguir uma melhor segurança na informação na entidade. O método da pesquisa utilizado foi o histórico e dialética, proporcionando uma compreensão maior do estudo. Sendo um assunto novo e não contar com o apoio de muita literatura disponível, o embasamento na norma internacional, NBR ISSO/IEC 17799:2001, que é um modelo de como implantar uma Política de segurança, buscando também na internet artigos e textos. A Pesquisa de Campo consiste na observação dos fatos tal como ocorrem, na coleta de dados ou no registro, para análises posteriores. Os dados deste estudo classificam-se como Pesquisa Qualitativa, pois identificaremos relações, causas, efeitos e conseqüências do uso da segurança da informação. Os procedimentos técnicos classificam este estudo como um Estudo de Caso, pois será feito um levantamento de dados na FARN, permitindo assim, o entendimento do assunto em sua totalidade.

**(RESULTADOS)** Nos baseamos para encontrar os resultados no estudo da norma NBR ISSO/IEC 17799:2001 que, foi de grande importância na elaboração deste trabalho, já que não há muita literatura sobre o assunto, esta foi imprescindível para elaboração de questionários, já que não se achou nada semelhante. Podemos atingir o esperado para finalização do trabalho, e podemos contribuir para a melhoria da segurança da informação na FARN. Com os nossos questionários descobrimos uma preocupação com a criação de uma política de segurança, então o trabalho se encaixa perfeitamente nas necessidades da entidade. Podemos colocar como exemplo, a sugestão de um controle para o uso dos computadores, a política de Backups/Restore, a maneira como se tratam os recursos tecnológicos, controle físico do perímetro de segurança, detalhamento de hardware (servidores, roteadores, switches), e softwares (sistemas operacionais, sistemas gerenciadores de banco de dados e servidores antivírus). Também foi constatado que existe uma preocupação cada dia maior da direção e gerência de informática em minimizar os danos causados pelo uso irresponsável dos computadores e da rede de computadores. Está previsto sanções para uso dos computadores ou da rede de maneira inadequada.

**(CONCLUSÃO)** Concluímos que existe um conhecimento por parte da direção de Informática no que diz respeito da segurança da informação. O que a política de segurança coloca é a garantia de disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações, propondo de uma maneira baseada em uma norma internacional que serve de modelo para todos os profissionais de TI, onde foram identificadas as vulnerabilidades e aonde poderia ser melhorado o nível de segurança da informação. A direção se mostrou interessada nas propostas feitas sobre decisões e sanções a serem tomadas no meio estudado. A preocupação maior é como será feita a divulgação desta política de segurança, pois só irá funcionar com o conhecimento de todos envolvidos no processo, e que estão citados no estudo realizado. O trabalho foi feito para melhorar o nível de segurança da informação na FARN, e como embasamento para novos estudos acadêmicos.

## RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM PÁGINAS DINÂMICAS NA WEB: ANÁLISE DE CONCEITOS E TÉCNICAS

*Viviane de Menezes Ramalho*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Bartira Paraguaçu Falcão Dantas Rocha*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Desde o princípio da Internet surgiu a preocupação de desenvolver ferramentas para a localização e recuperação de informações. A partir do aparecimento da World Wide Web (WWW), que permitiu a ampliação e a integração dos serviços na Internet, houve um avanço nessa preocupação de recuperar informações, principalmente, com a origem das chamadas Páginas Dinâmicas. Com o tempo, a Internet obteve um crescimento que se multiplica todos os dias, novos usuários são adicionados e o volume de informações tem aumentado. A natureza dinâmica das informações e a popularização do Word Wide Web, têm gerado dificuldade e uma falta de precisão na recuperação de informações, surgindo a necessidade de mecanismos para captar e encontrar adequadamente as informações. Tomando como base o surgimento e a evolução de técnicas de recuperação e extração de informações em páginas dinâmicas na Web, este artigo teve como objetivo fazer uma abordagem dessas técnicas, a sua utilização e o seu desenvolvimento, além de analisar as ferramentas utilizadas na recuperação de informações, através de um estudo de caso. Foi selecionado para realização desse trabalho, o Portal UOL.

**(METODOLOGIA)** Realizou-se uma pesquisa exploratória e explicativa na forma de estudo de caso. Como instrumento de coleta de informações, foi utilizado o levantamento de pesquisas bibliográficas, através de livros, artigos, além de dados coletados no próprio portal UOL.

**(RESULTADOS)** A discussão dos resultados obtidos da pesquisa está focada em algumas técnicas de recuperação de informações, a saber: Mecanismos de Busca, Máquinas de Busca, Mineração de Dados, Técnicas baseadas em Indexação e Agentes para extração de informações. Esses são alguns mecanismos que têm como objetivo principal minimizar a busca na Web e trazer benefícios quanto a tarefa de encontrar informações relevantes na Internet, embora a dificuldade na recuperação de informações ainda seja muito grande, já que a Web não possui qualquer controle sobre a estrutura ou o tipo dos documentos que virtualmente armazena, pois não foi planejada e projetada para conter informações de forma organizada e ordenada, não obedecendo estrutura lógica padrão de suas páginas.

**(CONCLUSÃO)** Cada técnica de recuperação de informações surgiu com o mesmo objetivo: minimizar a busca na Internet, facilitando na rapidez e precisão na busca da informação. Com o passar dos tempos, elas se atualizaram, ampliando a tecnologia necessária, para uma forma mais rápida e eficiente de encontrar as informações. A geração dessas ferramentas tem sido indispensável para resolução dos problemas relacionados à busca de informações. Mas ainda, há uma necessidade de se criar novas ferramentas para esse fim.

### SEGURANÇA EM REDES WIRELESS

*Agenor Galliza Neto*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Aluízio Rocha*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** As redes *Wireless* têm sido amplamente utilizadas por instituições e empresas com a finalidade de economia em infra-estrutura de cabeamento, além de prover interligação, maior mobilidade e flexibilidade para redes locais. Em contrapartida, existem algumas preocupações adicionais em segurança que são inerentes a um meio de comunicação sem fio. Propiciando uma melhor compreensão e análise para pesquisadores, analistas e técnicos. As redes sem fio são de tecnologia ainda recente. Por isso, existem muitas vulnerabilidades e acredita-se que também há outras a serem descobertas. Os *crackers* (ou pessoas da computação mal intencionadas) vêm explorando estas vulnerabilidades e se infiltrando nas redes sem fio usando ferramentas desenvolvidas especificamente para esta finalidade. Esse trabalho visa se aprofundar e analisar as vulnerabilidades e os ataques em redes sem fio conhecidos na atualidade.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, baseada em informações e idéias diversas que foram exploradas e estudadas para conhecer as diversas situações, tais como, observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) para constituir um melhor entendimento na (in) segurança em Redes *Wireless*.

**(RESULTADOS)** Analisamos as falhas de segurança presentes nas redes sem fio e também nos dispositivos das mesmas. Também realizamos o estudo das técnicas que exploram estas vulnerabilidades. Com esses estudos obtivemos informações de vulnerabilidades ainda não conhecidas, as formas como as redes são atacadas e identificamos quando alguns destes ataques estão sendo disparados contra as nossas redes. Conseguimos também informações importantes nos aspectos de configuração dessas redes, como o planejamento do local onde são instaladas as antenas. Descobrimos que *Wardriving* é a arte de procurar redes *wireless* abertas, no sentido de não usar criptografia nas transmissões. Esta técnica consiste em, por exemplo, sair com um carro e um notebook com um cartão PCMCIA Wireless 802.11b conectado a uma antena caseira e realizar um *Warchalking*, que ao pé da letra significa "Guerra do Giz". Este termo surgiu na Europa, especificadamente em Londres, quando marcações feitas a giz apareceram pelas ruas da cidade indicando pontos onde era possível conectar-se em redes privadas *wireless* com um notebook e uma antena simples.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho monográfico teve como objetivo principal galgar uma melhor forma de implantar um sistema de segurança em uma instituição que usa o sistema de redes *Wireless*, pois está ficando comum o ataque diário às redes sem fio, devido a insegurança que as mesmas ainda possuem. Entretanto grupos de pesquisa têm estudado formas de banir as vulnerabilidades e não permitirem que os ataques ocorram. Esse trabalho tenta ajudar os administradores de redes sem fio a ter um maior controle sobre suas redes e não deixar que informações importantes de suas empresas cheguem às mãos de pessoas mal intencionadas, permitindo assim que exista uma maior segurança para as mesmas.

## SISTEMA WEB PARA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

*Hamlet Gonçalves*

Discente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alúzio Rocha*

Docente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** O grande crescimento no uso de computadores e a possibilidade destes se comunicarem entre si, através de redes computacionais, traz para o contexto educacional, maior possibilidade de expansão e democratização da educação. Esta expansão dá-se-á graças às novas tecnologias da informação e comunicação. Tais tecnologias são as grandes responsáveis pela globalização das sociedades dentro do contexto educacional. Daí surge o conceito de Educação à Distância (EAD), modalidade de ensino mais adequada para a disseminação das informações que, posteriormente, trarão o conhecimento propriamente dito para os indivíduos que dela fazem uso. A Internet (*Web*), uma das tecnologias que mais cresce no momento, em conjunto com o computador, forma uma base extremamente sólida para a estruturação de sistemas educacionais à distância na *Web*. Neste trabalho de monografia desenvolvemos um Sistema de Educação à Distância baseado na *Web*, que usa a Internet como infra-estrutura de comunicação e ferramenta de interação alunos-professor.

**(METODOLOGIA)** Neste trabalho utilizamos a pesquisa teórica e prática que, a partir dos conceitos dispostos em material consultado sobre educação à distância e visualizado o problema, passamos a desenvolver o DER (Diagrama de Entidade e Relacionamento). Em seguida, fizemos a modelagem orientada a objetos das entidades envolvidas no sistema utilizando UML (*Unified Modeling Language* – Linguagem Unificada de Modelagem), que, atualmente, é a ferramenta de análise, documentação e representação gráfica mais utilizada nas tecnologias orientadas a objeto. Na seqüência, construímos as tabelas referentes a cada entidade relacionada. Prosseguindo na construção do sistema, modelamos as classes envolvidas na aplicação e criamos estas as classes na linguagem Java. Por último, partimos para a construção da interface com o usuário. Nesta última, utilizamos a linguagem de marcação de hipertexto (HTML) por não precisar de compilação, dando com isso, maior velocidade na abertura das páginas.

**(RESULTADOS)** A sociedade estudantil caminha para uma maior ampliação dos conhecimentos, proporcionada pela integração das tecnologias computacionais. Este sistema de educação à distância, possibilita a professores e alunos, maior acesso a inclusão digital, uma vez que, para dele fazer uso, é necessário utilizar as tecnologias digitais de fácil acesso. A utilização deste software traz benefícios incalculáveis para estudantes com dificuldades de freqüentar as escolas devido às condições desfavoráveis de locomoção e tempo. Todavia, as despesas com transporte e material serão reduzidas já que não é necessário se deslocar para assistir aulas e parte do material encontra-se disponível no mesmo. Este sistema integrado de educação, oferece ao professor a possibilidade de transmitir informações aos alunos distribuídos geograficamente nos mais distantes e diferentes setores das sociedades.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho teve como objetivo principal, possibilitar à comunidade acadêmica, um sistema na *web* capaz de fazer educação à distância com eficiência e transparência para alunos de cursos secundários e continuados, sem a necessidade de deslocamento para assistir aulas presenciais. Diante das pesquisas teóricas e práticas desenvolvidas, observamos que o avanço tecnológico proporcionou à educação, principalmente à educação à distância, potenciais quantitativos incalculáveis, dando uma dimensão grandiosa do campo educacional. Por outro lado, também houve uma melhoria de qualidade na aprendizagem dos alunos, isto porquê, estes passaram a serem os maiores responsáveis por sua própria aprendizagem, tendo o professor apenas como um orientador crítico do processo.



## TRABALHANDO IMAGENS COM JAVA 2D

*Ricardo Alexsandro de Medeiros Valentim  
João Paulo Queiroz dos Santos  
Volney Teixeira de Holanda*

Discentes do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Alessandra Mendes Pacheco*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Na atualidade, a informação é um objeto abstrato de bastante valor na sociedade contemporânea, neste sentido, passando a ser um fator substancial para todas as sociedades. Diante deste contexto, passou-se a existir uma preocupação não apenas com a qualidade da informação, mas também com a qualidade dos meios de difusão da informação, haja vista, os mais diferentes formatos atualmente existentes para a transmissão da informação. Neste sentido, surgiram novos paradigmas com relação à propagação da informação, dentre eles, a fusão de várias mídias a fim possibilitar um ambiente mais favorável à produção de informação de alta qualidade. Norteados por este contexto, este artigo discute e apresenta uma tecnologia que permitem de forma consistente agregar às mais diversas formas de informação sejam estas imagens, áudio e vídeos. É neste sentido, que o presente trabalho traz uma contribuição relevante, pois discute e ilustra formas de utilização da tecnologia Java 2D agregada às técnicas de multimídia e discute também de que forma a hipermídia, possibilitando um estudo bem fundamentado sobre estes dois binômios que forma que quando agregados, implementar excelentes soluções ou aplicações multimídia. efetivamente, a plataforma Java pode incorporar ótimos recursos na construção de aplicações multimídia, pois é uma linguagem totalmente orientada a objetos, o que é bastante relevante, haja vista o nível e a qualidade da modularidade que as aplicações podem alcançar. Igualmente, a portabilidade que a linguagem de programação Java possibilita é substancial para as aplicações, uma vez que as aplicações desenvolvidas em Java são menos dependentes de um ambiente operacional.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho divide-se basicamente em dois pontos: fundamentação teórica, que para tanto utiliza como base o objeto de estudo da pesquisa; e a validação da API (Application Programming Interface – Interface Programável de Aplicações) Java 2D, sendo este, o foco de observações dos resultados acerca do conteúdo teórico empregado no presente trabalho.

**(RESULTADOS)** Foram realizadas varias validações na API, observando a eficiência do Java 2D na construção de aplicações multimídia. Um fator importante relevância é a capacidade de união de imagem e áudio relativamente simples, o que efetivamente contribui para o enriquecimento do conteúdo multimídia desenvolvido, uma vez que é possível estimular a audição e a visão humana.

**(CONCLUSÃO)** A linguagem de programação Java tem evoluído bastante nas áreas da multimídia. Este fato vem ocorrendo porque esta plataforma tem desenvolvido algumas APIs que dão amplo suporte à esse tipo de implementação. Além da Java 2D para a construção de aplicações que permitem integrar vários meios de comunicação, pode-se citar a JFM (Java Mídia Framework) e mais recentemente a Java 3D que proporciona o desenvolvimento de aplicações multimídia voltadas para o ambiente tridimensional.

### UM ESTUDO DA PLATAFORMA JAVA NA TRANSMISSÃO DE VÍDEO EM TEMPO REAL

*Ricardo Alexsandro de Medeiros Valentim*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

*Aluízio Rocha Neto*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN.

**(INTRODUÇÃO)** Atualmente, a Internet provê um excelente meio de interação entre pessoas, empresas, governo e tudo que possa estar inserido neste contexto de mídia interativa. Esta interação é uma ótima ferramenta de comunicação, pois facilita o acesso, uma vez que a sua disponibilidade é integral e sem limite geográfico, ou seja, pode ser acessada de qualquer lugar e a qualquer tempo, bastando para tanto, estar conectado a esta grande rede mundial de computadores. Com os avanços tecnológicos, as aplicações multimídia<sup>1</sup> também passaram a usufruir deste meio de comunicação. Com isso, já é possível disponibilizar som, animações gráficas, vídeos, vídeos em tempo real e outros recursos que envolvem a comunicação digital na Web. Permeando o contexto de aplicações multimídia na Internet, o presente artigo desenvolve um estudo sobre os recursos disponibilizados na Plataforma Java sobre transmissão de vídeo em tempo real. Com isso, este *paper* especifica estes recursos, bem como, realiza uma verificação com base em um modelo desenvolvido, aonde este é validado na construção de uma aplicação hipermídia<sup>2</sup>. Para tanto, a pesquisa terá como enfoque principal à transmissão de fluxos (*streams*) de vídeo usando como meio de comunicação a Internet.

**(METODOLOGIA)** Este trabalho divide-se basicamente em dois pontos fundamentais: a construção do referencial teórico metodológico da pesquisa, que para tanto, utiliza como base o objeto de estudo da pesquisa; o outro ponto é a criação de uma situação prática que se fundamentará num modelo conceitual, no qual, fornecerá subsídios para a implementação de um sistema. Sendo este, o foco de observações dos resultados acerca do conteúdo teórico empregado no projeto. Diante deste contexto, o referido projeto utilizará um tipo de pesquisa exploratória, com vistas a provê um levantamento bibliográfico consistente. Igualmente, o projeto através deste tipo metodológico irá promover observações de resultados provenientes da problemática abordada, ora devidamente pesquisada.

**(RESULTADOS)** Através do modelo proposto foi possível realizar a reprodução de vídeos nos seguintes formatos: "mpg", "mpe", "avi", "mpeg". Foi observado que alguns vídeos gerados em formatos conhecidos algumas vezes não foram reproduzidos devido o tamanho do cabeçalho, isso, de acordo com a exceção gerada pela API JMF. Um fator importante é que todos os vídeos foram reproduzidos a partir de um servidor Web, ou seja, através de uma URL (*Uniform Resource Locator* - Localizador Uniforme de Recursos) que permitiu localizar e trazer o vídeo até o lado cliente. O modelo que subsidiou a interface com o cliente foi totalmente orientado a tecnologia de Applets Java. Através deste componente implementado foi possível realizar uma bufferização dos vídeos antes do momento da reprodução, desta forma, tornado aplicação mais flexível, uma vez que não foi necessário baixar todo o vídeo antes de iniciar a reprodução. Um outro fator importante é que a tecnologia Applet Java mostrou-se bastante eficiente em relação à API JMF.

**(CONCLUSÃO)** O presente trabalho, faz um estudo com base nas possibilidades entorno da construção de aplicações hipermídia sobre o foco da transmissão e da reprodução de vídeo. Dois pontos abordados por este trabalho trazem uma contribuição substancial, as quais estão fundamentadas em dois pilares: reprodução e a transmissão de imagens em tempo real. Com base neste estudo, foram visualizadas possibilidades e de criação de aplicações que podem ser desenvolvidas sobre estas tecnologias. Neste sentido, sendo esta a grande contribuição deste trabalho. Um outro fator é que a multimídia ainda é uma tecnologia que poderá crescer o que poderá tornar qual aplicação atual em algo obsoleto em pouco tempo, devido o grande avanço tecnológico nesta área.

<sup>1</sup> As aplicações que fazem uso de som, imagens e vídeos.

<sup>2</sup> São sistemas que utilizam recursos multimídia concatenados a páginas da Internet

**UM ESTUDO DE CASO NO SISTEMA DE TRANSMISSÃO DE DADOS VIA ONDAS DE RÁDIO DA SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA DEFESA SOCIAL**

*Volney Teixeira de Holanda*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Alúzio Ferreira da Rocha Neto*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Nos últimos dez anos tem havido um avanço extraordinário na disseminação e popularização da Internet e no advento das chamadas “lojas virtuais” para comércio eletrônico por esta grande rede, além das “home-bankings” que possibilitam transações bancárias através de uma senha de conhecimento apenas da pessoa autorizada. Há também diversos serviços de notícias e informações econômicas, etc. Tais serviços oferecem conforto, economia e rapidez com relação a tarefas cansativas e demoradas em tempos atrás. Essa democratização da informação motivou a criação da expressão “Era da Informação” a partir de 1990. Em paralelo a isso, a violência urbana vem se constituindo como um dos principais catalisadores do sentimento generalizado de insegurança pública. A intensidade das ocorrências nas áreas urbanas tem assolado diversas regiões metropolitanas brasileiras, e o sentimento de insegurança tem provocado mudança de hábitos e comportamentos. Nesse contexto, a informática não poderia deixar de dar sua contribuição na área da segurança pública. Neste trabalho realizamos um estudo de caso no sistema de transmissão de dados da Secretaria da Segurança Pública e da Defesa Social (SESEDE) visando contribuir para a modernização do mesmo, melhorando a eficiência da segurança pública do Estado do Rio Grande do Norte.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa teórica que se classifica como exploratória, no método de pesquisa de campo. Esta pesquisa exploratória teve como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito, e se dividiu em três fases: levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiência com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Na pesquisa de campo realizamos um estudo mais aprofundado, sendo assim mais específico, focalizando um tema e obtendo resultados mais fidedignos.

**(RESULTADOS)** A sociedade norte-riograndense deveria se sentir mais segura com a implantação deste sistema de transmissão de dados, pois a agilidade na troca de informações tornaria os aparelhos estatais, defensores da população, mais eficiente. Mas, do contrário, nos primeiros levantamentos através da pesquisa de campo, foi detectado que o referido sistema teve problemas na sua implantação e funcionalidade, devido à dificuldade na transmissão dos dados. Além do mais, ocorreram conflitos de tráfego no canal onde deveria passar voz e dados. A tecnologia anteriormente usada pela SESEDE era para transmissão de voz, e o novo sistema foi adotado para prover maior segurança nos dados com o uso de protocolos de criptografia, pois a troca de informações através de voz não era segura. Sendo assim, o grande objetivo da implantação desta nova tecnologia é a de transmissão de dados (bits), podendo transmitir tanto voz como dados de uma forma muito mais segura e eficiente.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho poderá trazer benefícios tanto a empresas de segurança, como também aos alunos de faculdades para elaboração de pesquisa na área de transmissão de dados e segurança em tecnologias da informação. Esperamos também contribuir com o Governo do Estado Rio Grande do Norte, aplicando os conhecimentos necessários para a modernização da tecnologia da informação, beneficiando a população de Natal e de todo o Estado.

### UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS INTERFACES ADAPTATIVAS COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO AO USUÁRIO NOS PORTAIS UNIVERSITÁRIOS

*Anderson Allan Lopes Galvão*

Docente do curso de Bacharel em Sist. de Informação da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Joseane Alves Pinheiro*

Docente do Curso de Bacharel em Sist. de Informação da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Pela facilidade de uso e baixo custo, a internet é uma das ferramentas de auxílio mais amplamente utilizadas na atualidade. Seguindo essa tendência, a comunidade acadêmica também utiliza os recursos desse meio para disponibilizar suas informações a sua comunidade. Esse conteúdo é exposto em textos, artigos, livros eletrônicos, também são utilizados recursos on-line como buscadores, programas, *links* e os meios de comunicação virtual como *chat*, e-mail, fóruns e trocadores de mensagens. Algumas universidades como a UCPEL e a USP, disponibilizam para seus usuários grande parte dos recursos acima citados. Chamados de Portais Universitários, essas grandes bibliotecas de informação e de interação já são uma realidade. Tais portais tem como meta geral, desenvolver serviços e produtos tendo como foco o usuário, respaldados em pesquisas tecnológicas, equipes multidisciplinares de alta competência, em parceria com unidades técnico-administrativas e os centros de excelência das próprias instituições estão revolucionando o meio acadêmico provendo acesso à informação e a comunicação à todos.

**(METODOLOGIA)** Buscando avaliar tais sites e propor novas abordagens ao site da presente instituição. Foi elaborado um questionário e submetido aos mais diversos componentes da instituição, visando avaliar a satisfação da comunidade universitária com relação ao site e a partir de então propor novas soluções.

**(RESULTADOS)** Verificou-se que o site, apesar de já disponibilizar a comunidade acadêmica algumas informações como conteúdo das disciplinas, informativos, informações acadêmicas, administrativas e da instituição, já não atende a contento as novas exigências. Alegam que as informações não são constantemente atualizadas, que sua navegação é dificultada pela grande quantidade de imagens. Também foi sugerido nos questionários uma interface mais amigável, com menos imagens, cliques e mais informações. Informações essas distribuídas de forma seletiva aos diversos cursos e turmas.

**(CONCLUSÃO)** Na busca em otimizar o conteúdo provido em um portal voltado ao público acadêmico, verifica-se a necessidade de se conhecer cada usuário: seus hábitos, interesses, características, habilidades e objetivos. A implementação desse requisito é feita através do uso de interfaces adaptativas. Essas interfaces são artefatos de software que buscam adaptar sua funcionalidade às características pessoais relevantes de seus usuários. Propõe-se implantar no portal da faculdade o modelo de interface adaptativa como mais um instrumento de integração aluno-instituição, com isso, disponibilizar-se-ão para cada aluno, para cada curso, para a comunidade acadêmica em geral as respectivas informações geradas pela instituição. Também será disponibilizado nessa interface, recursos de comunicação como trocadores de mensagens, fóruns, chats e e-mail uma importante ferramenta de integração para toda a comunidade acadêmica.

### UMA APLICAÇÃO WEB PARA UM SISTEMA HELPDESK

*Wagner Nicacio de Castro Barbosa*

Discente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Aluízio Rocha*

Docente do Curso de Bacharelado em Sist. de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Usamos a tecnologia com o intuito de facilitar nossas vidas, fazer com que nossas atividades se tornem mais eficazes e dinâmicas, tentando sempre unir rapidez e eficiência para atingir nossos objetivos e metas. Entretanto se usarmos a tecnologia de forma incoerente e sem uma engenharia apropriada, ao invés de nos trazer soluções, nos trará problemas. Muitos usuários de computadores têm suas limitações, que os impedem de serem mais produtivos, ou até mesmo que dependem do serviço de terceiros para realizarem suas tarefas de forma mais eficiente. Uma solução para este problema seria disponibilizar um serviço na Internet (*Web*), um site dinâmico que os auxiliassem a resolver um determinado problema, responder a perguntas através de troca de mensagens, configurações e transferências de arquivos. Neste trabalho desenvolvemos um Sistema de Suporte ao Usuário baseado na *Web*, que usa a Internet como infra-estrutura de comunicação e ferramenta de interação empresa-cliente

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa exploratória funcional e tem como foco principal o aperfeiçoamento de idéias com base em materiais já publicados e em um projeto já elaborado que, a partir da utilização das tecnologias de desenvolvimento de sistemas de informações, tais como: Java, JSP, SQL, Javascript e HTML, baseadas em fundamentos teóricos, proporcionou a criação deste sistema para a *web*.

**(RESULTADOS)** A análise das ferramentas de desenvolvimento para a web proporcionou uma visão de como uma aplicação na Internet funciona e quais são os pré-requisitos de hardware e software para a mesma. Descobrimos que a linguagem de programação Java é independente de plataforma, ou seja, ela funciona em qualquer sistema operacional ou hardware de computador. Além disso, é uma linguagem orientada a objetos, o que facilita a reutilização de código, que seria o aproveitamento de classes e seus métodos já testados e comprovados. Outra tecnologia importante para concepção deste sistema foi JSP, que é derivada da linguagem Java. *Java Server Pages* (JSP) é a utilização de código Java dentro da página HTML de forma que o servidor de páginas possa interpretar este código e produzir o resultado esperado. Esse esquema permite a construção de páginas da Web dinâmicas, isto é, mudam de acordo com as solicitações que são feitas pelos usuários do sistema na Web.

**(CONCLUSÃO)** Este trabalho teve como objetivo principal o desenvolvimento de um sistema na *web* capaz de gerenciar informações de suporte aos usuários de informática. O sistema facilita a comunicação e a interação dos usuários com o pessoal de suporte de informática nas empresas. O sistema foi concebido no paradigma de programação em três camadas, o que facilita a utilização de sistemas de bancos de dados e do acoplamento de tecnologias de interface com o usuário, como HTML/JSP. Através deste sistema constatamos que houve uma melhor interação entre pessoas e computadores, fazendo com que os usuários através de informações adquiridas, tomassem decisões cabíveis para a solução de possíveis problemas.

## UMA PROPOSTA DE UM SITE EDUCATIVO COM INTERFACE ADAPTATIVA UTILIZANDO INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS

*Diego Augusto de Aguiar Fernandes*

Discente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Lívia Maria Martins da Silva*

Docente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A crescente evolução da tecnologia traz para a educação novos desafios, atualmente a informação está ao alcance de todos, e o meio de transmissão e disseminação da informação que mais cresce é a internet, esta rede física, vem sendo cada vez mais utilizada, alterando os hábitos e as relações na sociedade. Na relação informática e educação a internet surge como um meio de disponibilizar material didático e cursos virtuais entre outros, atualmente ela vem sendo utilizada como uma importante ferramenta de apoio à aprendizagem.

**(METODOLOGIA)** O presente trabalho tem por finalidade apresentar uma proposta de desenvolvimento de um Site Educacional seguindo padrões de usabilidade, utilizando interface adaptativa refletindo algumas características do usuário. Para desenvolver este trabalho foram utilizados os critérios de usabilidade definidos por Jacob Nielsen, para realização da adaptação que será centrada em característica do usuário nos fundamentamos na teoria pedagógica denominada Teoria das Inteligências Múltiplas desenvolvida por Gardner.

**(RESULTADOS)** A entrada da Internet no cenário educativo, vem se deslocando da alfabetização em computador para a “revolução” da informação que envolve modificações importantes na forma como nos comunicamos. Projetar um Site Educativo e organizar os conteúdos, não é uma tarefa simples. Uma das maiores dificuldades ao projetá-lo é atender satisfatoriamente ao usuário, que é muito diversificado. As alternativas propostas para solução de tal problema, consistem em desenvolver um site adaptativo e funcional. Para o desenvolvimento deste site foi criada uma arquitetura de três módulos, o módulo do usuário, o módulo gerador de adaptação e o módulo interface. No módulo usuário, alguns dados do usuário são obtidos para que se possa realizar a adaptação. No módulo gerador de adaptações é realizado um teste com perguntas de múltiplas escolhas para determinação das oito inteligências múltiplas do indivíduo (inteligências lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésica, interpessoal e intrapessoal). O módulo interface se comunica com o módulo gerador de adaptações o qual define a interface a ser apresentada.

**(CONCLUSÃO)** A Teoria das Inteligências Múltiplas nos mostra a importância de analisarmos as diferentes formas de pensamento, os estágios de desenvolvimento das várias inteligências e a relação existente entre esses estágios. Assim como no ensino tradicional, o ensino utilizando a internet deve levar em consideração as múltiplas inteligências do indivíduo. Esta proposta de Site Educativo pretende satisfazer usuários com diversos estágios de desenvolvimento das várias inteligências através da implementação de uma interface adaptativa, que possibilitará ao usuário um maior conhecimento.

## UTILIZAÇÃO DE JOGOS PARA FINS EDUCATIVOS

*Romulo Fagundes Cantanhede*

Discente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*João Tadeu Weck*

Docente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** A utilização de jogos no sistema educacional, tem como objetivo fazer com que o aluno tenha a capacidade visual de analisar as diversas conseqüências decorrente de algum fato, podendo visualizar de forma prática o conhecimento adquirido. Sendo o computador um grande aliado em um ensino multidisciplinar. Os jogos educativos utilizam técnicas de modelagem e simulação, pois, estudam o comportamento de fenômenos reais, através de experimentação e análise do modelo criado. O fundamento construcionista se aplica de forma clara, pois o aluno tem a necessidade de questionar o que foi criado, rever e pôr em prática de forma diferente e assim prosseguir num ciclo contínuo. O jogo Simcity 2000, que será a base dessa pesquisa, é um simulador de cidades que transforma o aluno em prefeito, fazendo com que o mesmo acentue o estudo adquirido em matemática, geografia, história entre outras, com um ambiente amigável e convidativo, oferecendo uma experiência sobre o mundo .

**(METODOLOGIA)** Será analisado e utilizado o jogo Simcity 2000, como estudo de caso. Entre documentos e teses relacionados a jogos educativos.

**(RESULTADOS)** Ao analisar a necessidade de colocar em prática determinado conhecimento adquirido, os alunos ficam motivados para aprofundar-se no que aprenderão na sala de aula, dando assim um significado e um objetivo ao que o professor ensinou. O aluno passa então a ter uma meta, que é fazer com que o modelo criado no jogo educativo passe a funcionar corretamente, nessa tentativa pode ocorrer falhas, incentivando diversos ciclos de tentativas e erros, pois em nenhum momento em sala de aula, o aluno passa por essa experiência.

**(CONCLUSÃO)** Ocorre comumente a falta de motivação por parte do aluno, por não conseguir encontrar aonde encaixar o que foi aprendido em sala de aula, ou seja, o que ele aprende com os jogos educativos passa a ser algo que pode ser aplicado no seu cotidiano, e não apenas como conteúdo isolado da realidade. Tal utilização transforma o processo ensino-aprendizagem em algo prazeroso, semelhante a entretenimento. Os jogos educativos têm essa finalidade, pois mostram ao aluno aonde este deve aplicar as diversas matérias de forma prática e visual, fazendo com que o mesmo leve isso para toda a vida. Por fim os jogos educativos são uma forma de mostrar como se pode associar o conhecimento individual, com aquele veiculado em sala de aula, visando uma aplicação para a vida.

## UTILIZAÇÃO DO EDI E TECNOLOGIAS NO BANCO BRADESCO

*Priscila Câmara de Medeiros*

Bacharel em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Luiz Augusto Machado Mendes Filho*

Docente do Curso de Bel. em Sistemas de Informação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Um dos problemas enfrentados pelos bancos é a grande utilização de papel em suas atividades rotineiras, o que provoca um alto custo nas suas despesas e também prejudica a eficácia em suas operações, sendo necessária a digitação dos dados a serem processados, ocasionando um atraso em suas tarefas. Neste contexto, a tecnologia EDI (Eletronic Data Interchange ou Intercâmbio Eletrônico de Dados), representa um dos mais recentes ramos da tecnologia da informação para evitar a digitação da grande massa de dados utilizada pelos bancos. Diante deste fato, este trabalho tem como objetivo principal apresentar considerações sobre o uso do EDI e tecnologias no setor bancário, em especial no Banco Bradesco da cidade do Natal/RN.

**(METODOLOGIA)** Esta pesquisa classifica-se como descritiva-exploratória, de abordagem qualitativa, onde através de um Estudo de Caso, pois foi feito um levantamento de dados no Banco Bradesco, utilizou-se um questionário com 13 perguntas abertas, que foram direcionadas ao especialista em TI da organização.

**(RESULTADOS)** Com a implantação do EDI aumentou muito a competitividade do banco. O Bradesco foi o primeiro banco a implantar tecnologia de ponta nas transações bancárias. Apenas na substituição de servidores, na atualização dos softwares operacionais destas máquinas e na dos mainframes estão sendo investidos R\$ 300 milhões. No ano de 2003 o banco destinou cerca de U\$ 360 milhões na área. Isso fez com que a competitividade aumentasse significativamente, trazendo também novos clientes. O banco utiliza um link de 64 Kbps através de roteador Cisco (na agência de Cidade Alta) com um modem Tricon de 9600 bps, o que parece pouco, mas é suficiente para a agência. Também transmite dados através de satélite (na matriz em Osasco). Essa tecnologia faz com que a informação corra a uma velocidade de 0,7 segundos. O Bradesco utiliza rede nas transações locais na agência de Natal, e satélite para transações para outras cidades e na sede em Osasco. Assim, toda essa tecnologia tem reduzido muito os custos e principalmente a quantidade de papel utilizada. O departamento que sofreu maior impacto devido à mudança com a implantação da tecnologia EDI, foram os caixas. Com as novas formas de negociações através de dinheiro digital, cheque eletrônico entre outros serviços, os clientes deixaram de ir às agências bancárias, pois os mesmos serviços que antes eles teriam que enfrentar uma fila enorme para ter acesso, hoje eles podem realizar em casa e/ou nos caixas eletrônicos do banco. O Bradesco continua inovando nos serviços bancários. Já está em teste o sistema de digitalização da voz dos clientes para a solicitação de serviços por telefone. A idéia é substituir com mais segurança, o uso de senhas, que precisam ser digitadas no teclado do aparelho, pela comunicação verbal do cliente com os computadores do Bradesco. A voz do cliente fica armazenada em um banco de dados e funciona como uma assinatura digital. Desta forma, quando um cliente ligar para pedir, por exemplo, um novo cartão de débito, será feito o reconhecimento de sua voz. Também está sendo experimentado a identificação por características do corpo (biometria). Traços da face, reconhecimento de íris e impressão digital são algumas das formas que identificarão o cliente em transações financeiras no futuro, e ajudarão a acabar com as fraudes.

**(CONCLUSÃO)** Concluiu-se que o EDI e as tecnologias associadas são um importante aliado nas negociações e transações financeiras da atualidade. E o Banco Bradesco está sabendo fazer uso dessas ferramentas, prezando pela qualidade no atendimento de seus clientes e por serviços cada vez melhores para oferecer ao seu grande número de associados, um dos melhores serviços bancários do país.



## UTILIZANDO A TÉCNICA STEALTH SCAN PARA VARREDURA DE PORTAS

*Roberson Barbosa de Carvalho*

*Rodolfo da Silva Costa*

Discente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

*Ricardo Kléber Martins Galvão*

Docente do Curso de Licenciatura em Computação, Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN

**(INTRODUÇÃO)** Em uma rede de computadores, todos interligados com ou sem fios, existe o conceito de portas virtuais. O objetivo destas portas é estabelecer conexões em serviços disponibilizados pelos computadores que fazem o papel de servidores de aplicação. Como exemplo, consideremos um servidor http (*web*) cuja porta padrão é a 80/TCP. Uma outra máquina, fazendo o papel de cliente, solicita o serviço http ao servidor, que utiliza a porta 80 para responder à solicitação. O desenvolvimento de novos aplicativos para suprir o mercado de *softwares*, tem dado pouca ou nenhuma importância à segurança destas conexões. O objetivo deste trabalho é demonstrar a varredura de portas em busca de vulnerabilidades relacionadas a *softwares* em execução em máquinas ligadas em rede. Para a demonstração de como pode ser implementada uma varredura de portas foi utilizada a ferramenta Nmap, dando ênfase à técnica denominada *Stealth Scan*. O Nmap é uma ferramenta bastante utilizada para realizar sondagens às máquinas conectadas em uma rede, além de investigar que portas estão em estado de escuta nestas máquinas e, inclusive, identificar as versões dos sistemas operacionais em cada uma delas.

**(METODOLOGIA)** Trata-se de uma pesquisa voltada à determinação do grau de insegurança dos sistemas operacionais atualmente utilizados e seus serviços comumente ativos. A pesquisa baseia-se em reportagens, artigos e a utilização de um computador conectado a uma rede para a execução da prática dos conceitos abordados.

**(RESULTADOS)** Os objetivos deste trabalho foram alcançados, já que os resultados refletiram os conceitos pesquisados. Observou-se que alguns sistemas responderam de acordo com a solicitação realizada, comprovando a existência de portas e respectivos serviços. O *software* utilizado tem código-fonte aberto e é de livre distribuição (*OpenSource/FreeSoftware*) e pode ser executado em plataformas diferentes. Utilizou-se uma máquina com a distribuição Kurumin Linux, versão 2.05, e foram utilizadas como máquinas-alvo, além da própria máquina, outras executando o sistema operacional Microsoft Windows 2000.

**(CONCLUSÃO)** Diante dos dados obtidos, verificou-se que computadores ligados em rede respondem a solicitações por serviços disponíveis, possibilitando a determinação dos serviços e sistemas operacionais em execução. Com o crescimento da Internet e o acompanhamento natural das novas tecnologias, constatamos que a sociedade moderna deve se preocupar mais com os aplicativos que utilizam tanto comercialmente quanto para uso particular e que as empresas de software devem ter um maior cuidado com a segurança no desenvolvimento das aplicações.