

## Análise do Filme “Ameaça Virtual”:

### a gestão da qualidade no mundo da informação

*Antonio Marcone Dantas de Luna<sup>1</sup>*

*Luciane Albuquerque Sá de Souza<sup>2</sup>*

#### Resumo

Este artigo analisa o filme “Ameaça Virtual”, o qual trata de temas referentes à Tecnologia da Informação e seus softwares no mundo globalizado. O objetivo é avaliar assuntos concernentes à Gestão da Qualidade identificados no filme, tais como: liderança, cultura e clima organizacional, assertividade, qualidade de vida no trabalho, ética, responsabilidade social corporativa e globalização.

**Palavras-chave:** *Gestão da Qualidade; Informática; Tecnologia da Informação; Desenvolvimento de Softwares.*

#### 1. Introdução

A procura pela excelência na gestão empresarial tem feito surgir diversos campos de conhecimentos para a administração do novo século, que, cada vez mais, precisa enfrentar novos desafios em um mundo competitivo e globalizado.

Inserido neste paradigma, a gestão da qualidade surge como um novo influenciador dos processos empresariais, dando suporte a todos os setores da empresa, visando alcançar a qualidade apropriada dos serviços ou produtos oferecidos, de modo a agregar valor à empresa e reconhecimento aos clientes.

Assim, existem áreas essenciais onde a gestão da qualidade deve trabalhar para conseguir uma sinergia apropriada, tais como: liderança, cultura e clima organizacional,

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB.

<sup>2</sup> Professora Mestra da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios do IFPB. Orientadora do artigo.

assertividade, qualidade de vida no trabalho, ética, responsabilidade social corporativa e globalização.

Sendo assim, o filme Ameaça Virtual (cujo título original é “AntiTrust”), surge como um objeto de estudo que apresenta todos estes fatores citados acima, dignos de apreciação para este artigo–resenha. Nosso objetivo, portanto, é analisar estes aspectos encontrados no filme, sob a perspectiva da gestão da qualidade.

### 1.1. Breve explanação acerca da Informática e dos *Softwares*

Para melhor entendimento o filme analisado, se faz necessário uma breve explicação sobre os fatores em que este está inserido, pois se trata de um *thriller*<sup>3</sup> que usa termos técnicos específicos acerca da informática e do uso de *softwares*.

Um computador pessoal deve ter dois elementos básicos: o *software* e o *hardware*. Segundo Turban, Rainer e Potter (2007: 04) “*hardware* é um dispositivo, como processador, monitor, teclado e impressora. Juntos esses dispositivos recebem dados e informações, os processam e os exibem”.

Para os autores,

os *softwares* consistem em programas de computador, que são seqüências de instruções para o computador. O processo de escrever ou codificar programas é chamado de programação, as pessoas que realizam essa tarefa são chamadas de programadores, (idem: 319).

Sobre esses programas, os autores dizem que cada programa tem uma documentação, ou seja, códigos que descrevem a funcionalidade e os objetivos deste, de modo que seja útil tanto para o programador como para pessoas que procuram entender o programa.

Vejam a diferença de um *software* para um *hardware*:

O computador não é capaz de fazer nada até que seja instruído por software. Embora o hardware de computador seja, por projeto, de finalidade geral, o software permite que o usuário instrua um sistema de computação a realizar funções específicas que geram valor comercial, (idem).

E sua importância em nossa vida:

---

<sup>3</sup> *thriller* = novela, peça de teatro ou filme com assunto envolvendo crime, espionagem, suspense.

As primeiras aplicações de software de computadores em empresas foram desenvolvidas no início da década de 50. [...] A complexidade cada vez maior de software também leva a um potencial maior para erros ou defeitos. As grandes aplicações hoje podem conter milhões de linhas de código, escritas por centenas de pessoas no decorrer de vários anos. [...] Independentemente das tendências gerais no software (aumento da complexidade, do custo, da quantidade de defeitos, do uso de software de código aberto) o software se tornou um recurso cotidiano em nossas vidas profissionais e pessoais, (idem: 318-319).

Segundo os autores, existem os *softwares* que são feitos por programadores, os quais cobram pela sua utilização, e existem os de código aberto, que tem o código fonte disponível sem custo para desenvolvedores ou usuários, como por exemplo, o *Linux*<sup>4</sup>.

“Em muitos casos, o *software* de código aberto é mais confiável que o software comercial. Como o código está disponível para muitos desenvolvedores, mais *bugs*<sup>5</sup> são descobertos precoce e rapidamente, e são corrigidos de imediato” (idem: 327).

Na indústria dos softwares existem grandes empresas que competem globalmente pela distribuição de programas para empresas e para clientes pessoais. Uma delas é a *Microsoft Corporation* que atua em 103 países.

## 2. O Filme

### 2.1. Ficha técnica e roteiro

Lançado em 2001, nos Estados Unidos, pela distribuidora *Metro-Goldwyn-Mayer* (MGM), o filme “Ameaça Virtual” (do original *AntiTrust*) tem como roteirista: Howard Franklin; Diretor: Peter Howitt; e produtores: Keith Addis, David Nicksay e Nick Wechsler.

O filme é do gênero drama e crime, com 108 minutos de duração, e tem seu elenco principal é constituído por:

- Ryan Phillippe, como Milo Hoffmann,
- Tim Robbins, como Gary Winston,
- Rachael Leigh Cook, como Lisa Calighan
- Claire Forlani, como Alice Poulson.

<sup>4</sup> *Linux* é ao mesmo tempo um kernel (ou núcleo) e o sistema operacional que roda sobre ele.

<sup>5</sup> *bug* = é um erro no funcionamento comum de um software, também chamado de falha na lógica programacional de um programa de computador, e pode causar discrepâncias no objetivo, ou impossibilidade de realização, de uma ação na utilização de um programa de computador.

A estória de “Ameça Virtual” é baseada na indústria esmagadora das empresas multinacionais de desenvolvimento de *software* e nas suas ações, muitas vezes corruptas e nefastas, para conseguir o lucro a qualquer preço. Para tanto, o roteirista utilizou vários aspectos relacionados ao mundo da informática, tais como:

- A convergência digital: um processo que visa à junção de todos os meios eletrônicos, por intermédio de um aparelho. No filme, este processo é aperfeiçoado por um projeto secreto chamado *Synapse*, cujo objetivo é a comunicação global através de satélites.
- Prática de Truste: prática de empresas dominantes no mercado quando se reúnem para estabelecer preços e dominar o mercado, eliminando a livre concorrência, (Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).
- *Softwares* livres e *softwares* proprietários: o primeiro envolve pessoas comuns que desenvolvem e aperfeiçoam programas em suas casas; o segundo envolve grandes empresas que criam programas multimilionários para o mundo inteiro.

## 2.2. Gary Winston e a N.U.R.U.

Gary Winston é o dono da multinacional N.U.R.V. É um homem ambicioso, perfeccionista, inovador e desafiador, pois acredita que são os desafios que fazem a empresa crescer. Para ele, o pensamento e o desenvolvimento não possuem fronteiras, assim como a informática e a inovação não possui limites, ou seja, sempre há novos caminhos a serem seguidos. Gary é uma pessoa complexa, pois, durante o decorrer do filme, ele se mostra um homem frio e calculista e ao mesmo tempo possuidor de um espírito juvenil.

Com o objetivo de transformar sua empresa em um empreendimento bem sucedido, ele sabe que é necessário envolver os seus funcionários e fazê-los acreditar naquilo que estão realizando. Para tanto, em seus discursos durante as reuniões e palestras, ele faz uso de frases fortes e motivadoras, tais como: “no negócio de softwares, você é 1 ou 0, vivo ou morto”<sup>6</sup>; “Qualquer pessoa, trabalhando em sua casa, com uma boa ideia, pode lhe tirar do mercado de trabalho”; “Não há o segundo lugar”.

---

<sup>6</sup> De acordo com Turban, Rainer e Potter (2007), 1 ou 0 são códigos que o processador utiliza para processar os dados do computador, também chamados de números binários.

A N.U.R.V. é uma empresa multinacional (fictícia) sediada nos Estados Unidos da América, que controla o mercado de desenvolvimento de softwares. Tem um sistema de segurança altamente sofisticado e um ambiente de trabalho grande, que propicia o desenvolvimento de novas idéias nos funcionários.

Por ser conhecida mundialmente, esta empresa é o sonho de muitos jovens que querem seguir uma grande carreira para ascender financeiramente e pessoalmente. No entanto, ela está sendo investigada pelo Departamento de Justiça Americano, por ter cometido crimes contra a livre concorrência de software no mercado, causando assim o conhecido *truste*<sup>7</sup>.

### 2.3. Milo Hoffman

Dentro deste contexto, temos como protagonista Milo Hoffmann, que é um jovem extremamente inteligente, e que pensa em abrir uma empresa de softwares de códigos abertos com seu amigo Teddy Chin, pois acreditam que o conhecimento tem que ser de todos e para isso as pessoas precisam compartilhá-los. Teddy está certo de que Winston é um homem sem escrúpulos e que só pensa no lucro empresarial.

O destino dos dois amigos muda completamente quando eles recebem uma proposta irrecusável: trabalhar com Gary Winston na N.U.R.V., e ter a chance de serem reconhecidos mundialmente. Apesar de Teddy rejeitar a oferta veementemente, Hoffman vê a oportunidade de crescer pessoalmente e aceita a proposta do milionário.

A trama do filme começa quando Teddy é assassinado e Hoffman começa a descobrir fatos antes inimagináveis e se vê em uma realidade completamente diferente. Assim, ele vai à procura dos segredos da empresa e descobre que está trabalhando para uma empresa que controla tudo ao seu redor, inclusive os próprios funcionários.

## 3. Gestão da Qualidade

### 3.1. Conceitos acerca da Gestão da Qualidade

Antes de iniciarmos nosso estudo sobre Gestão da Qualidade e os fatores identificados no filme em questão, é necessário conhecer os conceitos acerca desta ferramenta tão utilizada nos dias de hoje.

---

<sup>7</sup> *Truste* é o resultado típico do capitalismo que forma um oligopólio na qual leva a fusão e incorporação de empresas envolvidas de um mesmo setor de atividades a abrirem mão de sua independência legal para constituir uma única organização, com o intuito de dominar determinada oferta de produtos e/ou serviços.

Começaremos com as definições sobre produto e cliente.

Produto é o resultado de qualquer processo. O produto é composto em diferentes graus por bens, software e serviços. Bens caracterizam-se pela tangibilidade: lápis, televisores, edifícios de escritórios. *Softwares* têm mais de um significado. O mais conhecido está associado a procedimentos lógicos para executar tarefas – como a confecção de programas para computadores. [...] Serviços são os trabalhos executados para atender a terceiros. Indústrias inteiras são criadas para a prestação de serviços em áreas como geração e distribuição de energia elétrica, transporte, comunicações, diversões, etc., (Juran e Gryna, 1991: 11-12)

Agora vejamos o significado de cliente nas palavras de Juran e Gryna (1991: 12), “um cliente é uma pessoa que sofre o impacto do produto”.

Assim, vemos a importância do produto e do cliente para a organização, pois sem estes nem aqueles a empresa não existira.

Quanto às necessidades e desejos do cliente, Kotler e Keller (2006: 22) argumentam que:

Necessidades são os requisitos humanos básicos. Para sobreviver, as pessoas precisam de comida, ar, água, roupas e abrigo. Elas também têm fortes necessidades de recreação, instrução e diversão. Essas necessidades tornam-se desejos quando direcionadas a objetos específicos que possam satisfazê-las.

Identificadas as necessidades e desejos dos clientes, o produto oferece o valor e a satisfação ao cliente, por meio de várias ferramentas da gestão empresarial, entre elas, a qualidade. Para Kotler e Keller:

O valor pode ser visto como uma combinação de qualidade, serviço e preço [...]. O valor aumenta com a qualidade e o serviço e reduz com o preço, embora outros fatores também possam desempenhar um papel importante. [...] A satisfação reflete os julgamentos comparativos de uma pessoa do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação a suas expectativas, (idem: 23).

Constatamos então que todos esses fatores envolvem a gestão da qualidade, pois, a partir do conhecimento sobre os mesmos, o gestor pode alcançar a qualidade total da empresa.

### 3.2. Conceito sobre Gestão da Qualidade

Juran e Gryna (1991) definem qualidade como as características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e, dessa forma, proporcionam a satisfação em

relação ao produto.

Por sua vez, Bravo (2007) separa os conceitos sobre Gestão da Qualidade e Gestão da Qualidade. Para ele, a definição de Gestão da qualidade está relacionada às qualidades associadas a certas manifestações físicas mensuráveis no produto ou, pelo menos, detectáveis sensorialmente, como tamanho, peso e sabor.

Sobre a Gestão da qualidade, o autor afirma que esta não pode ser expressa apenas por uma variável, pois, por maior que seja seu valor econômico, faz-se necessário existir um envolvimento do conjunto integrado pelo produto e seu contexto, incluindo todo o processo produtivo correspondente, num sentido amplo. Por sua vez, Bonilla (1994 *apud* Bravo, 2007: 33) afirma que:

só da combinação dessas duas vertentes é que poderá surgir uma potente corrente capaz e mudar o país para melhor, integrando os resultados econômicos com o bem – estar social numa magnífica otimização das potencialidades existentes.

Assim, vemos claramente que a gestão da qualidade está presente em toda a empresa e em todos os setores.

#### 4. Análise de fatores da Gestão da Qualidade identificados no filme

##### 4.1. A Liderança

Identificado como o líder e dono de toda a organização N.U.R.V., Gary Winston age com todos os aspectos inerentes a um líder quando se trata de motivação e conhecimento das pessoas e processos. Conhecedor do ramo de sua empresa, Winston também sabe exatamente o que os seus funcionários precisam e do que almejam, ou seja, entre vários elementos, destacam-se o reconhecimento e o dinheiro.

Durante o filme, são apresentadas diversas reuniões e palestras realizadas pelo empresário, nas quais ele envolve todos os jovens funcionários para o propósito de sua empresa, usando as palavras certas e motivadoras, dentro do contexto de cada situação. Nota-se que os seus funcionários interagem com Winston como se fossem torcedores de uma partida de jogo, e saem das reuniões impulsionados por uma crença de criatividade e poder.

Seu poder de persuasão é claramente identificado no filme e o seu conhecimento dos objetivos empresariais também é um fato marcante em sua personalidade. Suas atitudes convêm com a definição de liderança e que são apresentadas a seguir.

Para Robbins (2005), a liderança é a capacidade de influenciar um grupo a fim de alcançar determinadas metas.

Por sua vez, Bravo (2007: 37-38) define liderança através da gestão participativa dos funcionários, isto é:

A participação fortalece decisões, mobiliza forças e gera o compromisso de todos com os resultados. Ou seja: assumem responsabilidades. O principal objetivo é conseguir o *efeito sinergia*, onde o todo é maior que a soma das partes. Novas idéias devem ser estimuladas e a criatividade aproveitada para o constante aperfeiçoamento e solução dos problemas. Dar ordens e exigir a obediência é restringir ao mínimo o potencial do ser humano. No processo de gestão de qualidade, gestão é sinônimo de liderar.

Através da liberdade quanto à criatividade, Winston cumpre a função de líder muito bem, visto que um dos seus maiores desejos é que as pessoas o surpreendam.

## 4.2. Clima organizacional

Um dos conceitos de clima organizacional é relatado por Chiavenato (1999) como sendo o reflexo do modo como as pessoas interagem umas com as outras, com os clientes e fornecedores (internos e/ou externos), bem como o grau de satisfação com o contexto que as cerca. Segundo o autor, o clima organizacional pode apresentar-se como: agradável, ou desagradável, agressivo, frio e alienante em outro extremo.

Observando o filme “Ameaça Virtual”, o clima organizacional verificado na empresa N.U.R.V. é de prosperidade, envolvimento, reconhecimento, e principalmente, de *status*. O clima é tão forte que, embora a empresa esteja passando por problemas no Departamento de Justiça Americano, os seus funcionários não se revoltam contra a mesma, e ainda há diversas pessoas que querem trabalhar na N.U.R.V. O *status*, o reconhecimento internacional e o dinheiro são os principais fatores que mantêm os funcionários da N.U.R.V. satisfeitos e em plena produtividade.

Como já dissemos, Winston mantém um clima inovador para que os funcionários entendam que sem a inovação não há desenvolvimento, principalmente por se tratar do ramo da informática, que exige produtos novos constantemente.

## 4.3. Cultura organizacional

Para Bravo (2007: 53-54), cultura é:

Um conjunto de valores e pressupostos básicos que define o modo considerado correto de pensar, agir e sentir. A cultura nas organizações também tem algumas dimensões visíveis,

os artefatos culturais, que são manifestações mais fáceis de serem notadas. Podemos citar como exemplos a organização do espaço, a tecnologia adotada, a linguagem e outros padrões audíveis e perceptíveis visualmente da organização.

A N.U.R.V. estabelece uma cultura de busca da perfeição, do novo, do desenvolvimento a todo custo, utilizando os mais altos conhecimentos tecnológicos e humanos que o planeta disponibiliza. Além disso, a empresa possui ambientes que propiciam segurança e comodidade.

Winston é a pessoa mais influente da organização e, portanto, estabelece estes modos de agir necessários à mesma.

Sendo assim, a cultura organizacional apresentada no filme é alcançada de forma eficaz através do ambiente e do dono da empresa.

#### 4.4. Qualidade de vida no trabalho

Essencial para a empresa de hoje em dia, a qualidade de vida nas organizações influencia diretamente na produtividade.

De acordo com França (1997: 80 *apud* Vasconcelos, 2001: 25):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida do trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

A N.U.R.V. apresenta uma qualidade de vida no trabalho bastante significativa, pois vemos no filme aspectos de motivação, tanto socialmente como financeiramente. Socialmente porque a empresa oferece um ambiente de trabalho adequado para o convívio e o trabalho, tais como praças de alimentação; e financeiramente porque a organização oferece bons salários aos funcionários, além de bônus, tais como um carro no momento em que um novo colaborador é contratado.

#### 4.5. Assertividade

De acordo com o Dicionário Aurélio (1993), assertividade vem da palavra asserção, que quer dizer afirmação. A afirmação é um posicionamento importante para os gestores, pois faz deles pessoas mais seguras de si e com mais competência para gerir os negócios.

Identifica-se a assertividade também nos funcionários que precisam ter segurança nas entrevistas de seleção e no trabalho.

Vemos que o protagonista Hoffman é selecionado para trabalhar na N.U.R.V. e é chamado para conhecer as instalações da organização, assim como seu respectivo dono pessoalmente. Na empresa, o jovem mostra-se um tanto quanto inseguro quanto ao que realmente quer da vida (pessoal e profissional), pois, naquele momento, ainda encontrava-se bastante surpreso pelo que lhe havia acontecido.

Winston, por sua vez, é um gestor que tem alta assertividade quando realiza entrevistas e palestras para os funcionários. Como já mencionamos, suas palavras são únicas, e nota-se a segurança ao transmitir aquilo que quer para o futuro de sua empresa.

Vemos a sua assertividade chegar no mais alto nível quando ele está sob a pressão do Departamento de Justiça Americano, pois mesmo diante de graves acusações, o empresário se mostra seguro no que diz e na missão de sua empresa, isto é, alcançar a máxima eficiência e eficácia, proporcionando ao mundo projetos do mais alto nível tecnológico.

#### 4.6. Ética

A ética no mundo dos negócios tem sido um problema para as multinacionais do mundo globalizado, e alvo de vários processos em relação ao consumidor, economia e responsabilidade do ambiente. Nesta aldeia global que nos encontramos, é preciso respeitar as leis do país, as leis e tratados globais, os valores e as crenças da sociedade na qual a empresa está inserida.

Para Turban, Rainer e Potter (2007), a ética trata daquilo que é certo e errado. Entretanto, nem tudo que é antiético é necessariamente ilegal. Para ajudar a fazer as empresas a seguirem determinados caminhos éticos, são criados os códigos de ética<sup>8</sup>.

Como foi possível constatar no filme, a empresa N.U.R.V. violou as leis de livre concorrência no mercado, utilizando meios de controle dos produtos e preços, realizando aquilo que chamamos de Truste.

Segundo o autor, existem quatro aspectos que fazem parte do código de ética da tecnologia da informação: a privacidade, a exatidão, a propriedade e a acessibilidade e, como observamos no contexto apresentado no filme, todas elas foram violadas. Para o

---

<sup>8</sup> Um código de ética é um conjunto de princípios destinados a guiar a tomada de decisões pelos membros da organização, (Turban, Rainer e Potter, 2007: 54).

autor, a privacidade envolve perguntas como: que informações sobre alguém um indivíduo deve ser revelado a revelar a outras pessoas? A exatidão se refere a quem é atribuída a responsabilidade pela autenticidade e fidelidade das informações coletadas. A propriedade estabelece a quem pertence tais informações e a que custo pode ocorrer sua troca. E a acessibilidade se refere a quem tem permissão de acessar as informações coletadas.

Portanto, como mencionamos, a N.U.R.V. viola princípios da tecnologia da informação, pondo em risco toda a sociedade onde está inserida.

#### 4.7. Responsabilidade social e corporativa

De acordo com o site do Instituto Ethos (2009):

Responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Como analisamos no item anterior, os aspectos relacionados à ética são violados completamente pela empresa N.U.R.V. Sendo assim, a mesma viola aspectos que tratam também da responsabilidade social corporativa, na medida em que prejudica a livre concorrência do mercado, e transgredir leis referentes à tecnologia da informação.

Apesar disso, a N.U.R.V. apresenta aspectos de preservação e investimento na área recreativa, como é o caso do parque e da creche que se encontra na empresa, construída para beneficiar as crianças (filhos de funcionários).

#### 4.8. Globalização

A globalização já é algo inerente à sociedade atual, visto que cada vez mais nos encontramos interdependentes. As empresas agora são globais, a comunicação encontra-se em todos os lugares e as pessoas podem circular livremente pelo mundo. Sendo assim, as organizações precisam se adaptar a tais mudanças, a fim de conseguirem o desenvolvimento empresarial.

Ameaça Virtual é um filme que analisa a globalização e suas consequências em todos os aspectos, pois encontramos várias referências à aldeia global, assim como à interdependência das pessoas.

Quando se fala de tecnologia, computadores e comunicação, é impossível não se remeter à aldeia global, pois foi devido à evolução dos computadores e das formas de comunicação que o mundo se tornou globalizado.

O projeto *Synapse* é um exemplo claro disso, pois se trata de uma idéia para agregar todas as formas de comunicação utilizando os satélites. Logo, através do filme, vemos que a empresa de Winston está totalmente inserida no ambiente globalizado, e que, por sua vez, influencia o mesmo na medida em que cria novos programas e novas formas de comunicação para o mundo.

A empresa ainda caminha de acordo com a evolução mundial, fato essencial para uma multinacional se desenvolver, e sobreviver no mercado competitivo globalizado.

## 5. Conclusão

Por fim, concluímos que a gestão da qualidade é algo que se apresenta em todas as organizações desenvolvidas da atualidade, principalmente em empresas de tecnologia como a N.U.R.V., analisada no filme *Ameaça Virtual*.

Apesar de ser uma empresa fictícia, identificamos uma menção clara à maior empresa de *softwares* do mundo, que também enfrentou processos na Justiça dos EUA.

A N.U.R.V. e o seu respectivo dono são exemplos de alto desenvolvimento no mundo tecnológico, porém, como mostra o filme, foi abalada pelo modo como tratou a sociedade, violando direitos e leis.

## Referências Bibliográficas

BRAVO, Ismael. “Gestão de Qualidade em Tempos de Mudanças”. 2ª edição. Campinas, SP: Alínea, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. “Gestão de Pessoas - O novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações”. 9ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. “Minidicionário da língua portuguesa”. 3ª edição. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

IMDB. Citação de referência e documentos eletrônicos. Disponível em: <http://www.imdb.com/title/tt0218817/>. Arquivo capturado em 28 de junho de 2009.

Instituto Ethos. Citação de referência e documentos eletrônicos. Disponível em <http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3992&Alias=Uniethos&Lang=pt-BR>. Arquivo capturado em 28 de junho de 2009.

Inteligência em Telecomunicações. Citação de referencia e documentos eletrônicos. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialconverg/default.asp>. Arquivo capturado em 28 de junho de 2009.

JURAN, J.M.; GRZYNA, Frank. “Controle da Qualidade: Conceitos, Políticas e Filosofia da Qualidade”. 4ª edição. São Paulo: Makron McGraw-Hill, 1991.

KOTLER, Philip. KELLER, Kevin Lane. “Administração de Marketing”. 12ª edição. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

ROBBINS, Stephen. “Comportamento Organizacional”. 11ª edição. São Paulo: Prentice-Hall, 2005.

TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly; POTTER, Richard E. “Introdução a Sistemas de Informação: Uma abordagem Gerencial”. 4ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. “Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução a perspectivas” [Artigo]. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo, v. 08, nº 01, janeiro/março 2001. Citação de referência e documentos eletrônicos. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>. Arquivo capturado em 28 de junho de 2009.

Webcine. Citação de referência e documentos eletrônicos. Disponível em: <http://www.webcine.com.br/notaspro/npamevir.htm>. Arquivo capturado em 31 de maio de 2009.