

Análise do Filme “Ameaça Virtual”:

a gestão da qualidade no mundo da informação

Antonio Marcone Dantas de Luna¹

Luciane Albuquerque Sá de Souza²

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,

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

² 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*³ 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:

³ *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*⁴.

“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*⁵ 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.

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

⁵ *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”⁶; “Qualquer pessoa, trabalhando em sua casa, com uma boa ideia, pode lhe tirar do mercado de trabalho”; “Não há o segundo lugar”.

⁶ 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*⁷.

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.

⁷ *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 ética⁸.

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

⁸ 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.