**FACULDADE DE PATOS DE MINAS**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**NELSON DE SOUZA CAMARGO**

**T.I COMO DIFERENCIAL NA COMPETITIVIDADE E LUCRATIVIDADE DE UMA EMPRESA.**

**PATOS DE MINAS**

**2013**

**NELSON DE SOUZA CAMARGO**

**T.I COMO DIFERENCIAL NA COMPETITIVIDADE E LUCRATIVIDADE DE UMA EMPRESA.**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Administração pela Faculdade Patos de Minas-FPM.

Orientador: Prof. Osmar Braga da Trindade

**PATOS DE MINAS**

**2013**

## 

|  |
| --- |
| 658:004 CAMARGO, Nelson de Souza  **C172t**  T.I. Como Diferencial na Competitividade e  Lucratividade de uma Empresa/Nelson de Souza  Camargo **–** Orientador: Prof. Esp. Osmar Braga da  Trindade**.** Patos de Minas: [s.n.], 2013.  15p.    Artigo de Graduação – Faculdade Patos de  Minas - FPM  Curso de Bacharel em Administração  1. T.I 2. Diferencial Competitivo 3 .TCO 4. Custo Total  de Propriedade I. Nelson de Souza Camargo II. Título |

**Fonte:** Faculdade Patos de Minas - FPM. Biblioteca.

NELSON DE SOUZA CAMARGO

T.I COMO DIFERENCIAL NA COMPETITIVIDADE E LUCRATIVIDADE DE UMA EMPRESA.

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em 10 de Junho de 2013, pela comissão examinadora constituída pelos professores:

Orientador: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. Osmar Braga da Trindade.

Faculdade Patos de Minas

Examinador: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. José Humberto M. Camêlo.

Faculdade Patos de Minas

Examinador: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. Kélen Cristina.

Faculdade Patos de Minas

**T.I COMO DIFERENCIAL NA COMPETITIVIDADE E LUCRATIVIDADE DE UMA EMPRESA.**

Nelson de Souza Camargo[[1]](#footnote-1)

Osmar Braga da Trindade[[2]](#footnote-2)

**RESUMO**

Desde o surgimento do primeiro computador o homem tem buscado maneiras para sua utilização, seja para uso pessoal ou comercial de maneira cada vez mais significativa. Já de maneira comercial sua utilização tem sido cada vez mais acirrada pela necessidade de oferecer um diferencial competitivo das demais organizações, facilitando sua interação e preferências com seus clientes e mesmo na gestão das organizações, tornando seus processos mais significativos e rápidos, facilitando ainda uma tomada de decisão mais adequada, uma vez que suas informações estão à disposição da alta cúpula da empresa a qualquer tempo e em qualquer lugar seja através de dispositivos moveis ou através da internet. Com a utilização dos computadores as empresas tem a sua disposição um leque de ferramentas que facilita tanto sua gestão, relacionamento com seus clientes e fornecedores, o que possibilita um faturamento maior em relação a aqueles que ainda não o possuem.

**Palavras-chave:** T.I. Diferencial Competitivo. TCO (Custo Total de Propriedade).

**ABSTRACT**

Since the emergence of the first computer man has sought ways to use, whether for personal or commercial use of ever more significant. So now its commercial use has been increasingly exacerbated by the need to offer a competitive other organizations, facilitating their interaction with their customers and preferences and even the management of organizations, making their processes more significant and fast, making even an outlet the most appropriate decision, since their information is available to the top management of the company at any time and at any place either through mobile devices or over the internet. With the use of computer companies have at their disposal a range of tools that facilitates both its management, relationship with its customers and suppliers, enabling higher revenues compared to those who do not already have.

**Keywords:** T.I. Competitive Difference. TCO (Total Cost of Ownership‎).

1. **INTRODUÇÃO**

**1.1Tema e Delimitação do Tema**

* T.I como diferencial na Competitividade e Lucratividade de uma Empresa.
* A T.I torna uma empresa mais competitiva a partir do momento em que suas informações e seus processos estão à disposição da Administração no momento da tomada de decisão, podendo assim ser lucrativa.

**1.2 Formulação do Problema e Hipóteses**

* Como a empresa vai se beneficiar ao ser informatizada e tornando-se mais competitiva.
* A T I se torna lucrativa em uma organização por oferecer com rapidez os controles necessários para uma gestão eficiente.
* A Organização se beneficia por oferecer rapidez na disponibilização dos dados aos seus gestores.

**1.3 Objetivo Geral e Específicos**

* Delinear o papel da TI na lucratividade da empresa.
* Demonstrar como a empresa pode se beneficiar com a implantação de um departamento de TI.
* Explicar como a TI pode influenciar na competitividade da empresa.

**1.4 Justificativa e Relevância**

* Quando a Empresa tem a sua disposição um departamento de TI, ela se beneficia por ser mais competitiva em relação a seus principais concorrentes.
* Além de ser mais competitiva a empresa também se beneficia de um local mais organizado o que torna as informações mais rápidas e com fidelidade para sua consulta.
* Uma vez que as informações estão mais rápidas o empresário ganha também em agilidade, pois sem um departamento de TI estruturado o mesmo teria que buscar arquivos em um banco de dados ainda em papel o que torna, mais moroso sua consulta.

**1.5 Metodologia**

A Pesquisa e coleta dos dados apresentados de forma qualitativa, pois de acordo com Teixeira (2009) a pesquisa qualitativa apresenta uma coleta de dados em um trabalho exaustivo e por isso se preocupa com os aspectos mais próximos a realidade. A pesquisa se difere por alcançar um número maior de dados uma proximidade mais ampla no contexto organizacional.

Também foi utilizado o método bibliográfico, pois segundo Vianna (2001) este método visa auxiliar o estudante em uma melhor fundamentação em seu trabalho e uma melhor analise de conteúdo oferecido. Sejam eles livros, artigos, dissertações, teses, com auxilio da internet sem restrição de datas.

As Palavras chaves utilizadas para a realização desta pesquisa foram: Tecnologia da Informação, Diferencial Competitivo, Lucratividade.

**2 T.I COMO DIFERENCIAL NA COMPETITIVIDADE DE UMA EMPRESA.**

**2.1 O que é T.I**

Desde a criação do primeiro computador até os dias de hoje há uma evolução constante na produção dos mesmos e com isso surgem novas tecnologias o que os tornam cada vez menores e mais rápidos em processarem dados e transforma-los em informações e disponibiliza-las a seus usuários.

Juntamente com o surgimento destas novas tecnologias e os recursos tecnológicos descobertos e empregados na produção destas tecnologias tem se cada vez mais diminuído o custos de produção tornando assim mais acessíveis estas tecnologias tanto para uso domestico ou organizacional.

Já no quesito organizacional alem das novas tecnologias descobertas e empregadas o profissional de T.I deve dar o devido valor ao potencial de seu departamento, o que nem sempre acontece. Beal (2007) afirma que, a maioria dos gerentes e executivos ainda não descobriu o potencial que a Tecnologia da Informação pode proporcionar a organização.

Rezende (2009) conceitua Tecnologia da Informação como qualquer recurso que gera informação a partir de um sistema computacional. Também entendemos por “[...] sistema de informação todo e qualquer sistema ou dispositivo que tenha capacidade de processar dados e transforma lós em informações tanto de forma sistêmica ou esporádica, quer esteja aplicada ao produto quer esteja aplicada no processo.” (CRUZ, 1998 apud. REZENDE, 2009, p.54).

Ainda dentro do conceito geral de Sistema de Informação, podemos nos referir a Melo (1999, p.30):

Sistema de informação, ou, seja, todo e qualquer sistema que tem informações de entrada visando gerar informações de saída. A expectativa de se obter tais informações, para satisfazer determinadas necessidades, correspondentes ao objetivo geral dos sistemas de Informação.

Temos que levar em consideração para a utilização de Sistema de Informação o fator humano dentro de uma organização, pois o mesmo é de vital importância para a mesma, pois os mesmos contribuem para oferecer uma vantagem comercial.

Ainda dentro do conceito de Tecnologia da Informação o fator humano empregado para sua utilização trabalhando juntos para gerarem um diferencial competitivo não podemos nos esquecer de alinhar a qualificação dos colaboradores como parte da estratégia da organização.

REGGIANE (2006) relata que uma das questões estratégicas para as organizações está em antecipar suas competências mais valiosas e tornando assim mais difícil de serem copiadas pelos seus principais concorrentes.

Para Carr (2009), tais informações não são abrangentes apenas do que elas têm disponíveis e nem sempre o fator humano que faz uso desta tecnologia, mas do uso das mesmas trabalhando juntas para assim constituírem uma vantagem comercial.

**3 BENEFÍCIOS DA UTILIZAÇÃO DA T.I**

A T.I pode ser utilizada de varias formas, em variadas atividades que podem ser desde a utilização de um computador domestico, a sistemas que ofereçam suporte a lançamentos de naves ao espaço, nesta pesquisa utilizaremos apenas informações que possam oferecer a uma empresa vantagens da implantação de um departamento de T.I oferecendo uma maior competitividade e lucratividade para sua organização, oferecendo assim um diferencial das demais organizações.

Toda organização que adote um departamento de T.I o mesmo deve estar voltado a seu ramo de atividade é o que afirma Cunha (2009, p.14):

Mas para que a TI seja realmente utilizada como vantagem competitiva, é de extrema importância que esteja alinhada aos negócios da Organização, porque não adianta de nada ter ferramentas e tecnologias valiosas disponíveis se não se sabe como utilizar e se elas não correspondem realmente ao negócio da empresa.

Segundo Baldim e Baldim (2011, p. 32), uma das funções da T.I é a busca de inovação e produtividade para assim oferecer um diferencial competitivo que deve sempre ser explorado pelas organizações no mercado.

Para Moura (2007) as Organizações que apresentam maior capacidade para uso da T.I são as que contam com pessoas dispostas a apostar no uso da tecnologia para Auxiliar na resolução de seus problemas.

Na resolução dos problemas organizacionais, temos que levar em consideração uma pequena empresa que adote um departamento de T.I a mesma deve estar com todos os seus departamentos interligados entre si. Para melhor ressaltar essa ideia recorremos a Souza (2009) que afirma:

Podemos observar que atualmente todos os setores da organização estão interligados, sendo imprescindível o uso da T.I para o seu funcionamento. Tem inevitavelmente um papel estratégico, que visa desenvolver produtos, serviços e capacidades que reduzam alguma desvantagem, confiram vantagem competitiva ou alcance outros objetivos estratégicos.

Em um mercado cada dia mais acirrado e competitivo, a Tecnologia da Informação passa a ser cada vez mais utilizada nas organizações de forma obter um diferencial competitivo em relação a seus concorrentes.

Mas além oferecer um diferencial competitivo a organização e ajudá-la na resolução de problemas diversos a Tecnologia da Informação também pode utilizada no momento em que a direção da empresa necessite tomar uma decisão. Para isso Adachi (2009) afirma que, a informação a ser utilizada reduz a incerteza e minimiza os riscos no momento adequado da tomada de decisão e possibilita o planejamento e a coordenação e controle das operações, levando em consideração a qualidade da informação de entrada.

Os benefícios oferecidos pela T.I, e as mudanças necessárias para sua introdução dentro da pequena empresa deve ser refletida de benefícios para a mesma, tal como afirma Albertin (2008) dentre eles estão um maior aumento de produtividade, maior flexibilidade permitindo um crescimento no volume de negócios e um crescimento proporcional à inovação com as práticas e processos possíveis utilizando a T.I.

**4 TCO –(TOTAL COST OWNERSHIP) CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE APLICADO A T.I.**

**4.1 O que é TCO.**

Toda empresa existe para que da mesma possa se obter lucro, tanto para seus gestores, acionistas, quanto para seus colaboradores. A organização utiliza-se de recursos tecnológicos sejam eles, hardware e software para que facilite assim sua gestão, processos, estratégias, relacionamento com seus clientes e fornecedores além de contar com inúmeras ferramentas para avaliar seu desempenho que neste artigo utilizaremos o TCO (Custo total de Propriedade), Total Cost Ownership, como referência suas vantagens e sua utilização na Tecnologia de informação para desta forma conseguirmos aumentar a lucratividade de uma organização.

As organizações para sobreviverem em um mercado cada vez mais competitivo precisam estar focadas em inovadoras práticas organizacionais, sejam com clientes, parceiros, entre outros, é o que afirma (ANGELONI, 2008).

Para as organizações Custo Total de Propriedade é um conceito muito amplo que vai da analise de compra de equipamentos para T.I, passando por sua utilização e vida útil até o momento de sua substituição ou atualização.

Entende-se que custo Total de Propriedade

“[...] é uma abordagem estruturada para se determinar os custos totais associados à aquisição e, subsequente, utilização de determinado bem ou serviço de determinado fornecedor.” (ELLRAME, SIFERD 1998, p.56, apud SOUTES, 2007, p. 91).

Segundo a Dicopy (2009), o TCO deve conter valores que estejam associados ao uso do equipamento em seu máximo potêncial, além de treinamentos de usuários manutenções implantação e utilização de softwares.

Ignácio (2006) ressalta que TCO faz parte de um conjunto de ferramentas que associadas às demais dentro da organização permite um melhor gerenciamento o que pode promover a redução de custos e otimizar os valores dos investimentos.

Silva (2011) Afirma que TCO pode ser definido como um sistema de calculo que auxilia os consumidores no custo benéficio quando da aquisição de equipamentos de Tecnologia da Informação.

**4.2 TCO-Como se Utiliza**

LIMA (2013), afirma que o TCO (Custo Total de Propriedade) pode ser utilizado como uma ferramenta para analise dos custos diretos e indiretos dos equipamentos de T.I sejam eles “softwares” e “hardwares” ao qual estão ligados.

No entanto, SANTOS (2011) ressalta que, o TCO pode gerar informações precisas e atualizadas no momento de uma tomada de decisão, pois faz parte da estratégia da empresa, colaborando assim para a redução de custos sejam eles diretos ou indiretos.

Já a visão compartilhada por MOCHNACZ (2012) de que TCO também é uma ferramenta e considera variados elementos que afetam nos custos da organização, contribuindo para a formação de preço, condições de pagamento, custos de mudanças e demais custos de longo prazo da mesma.

**4.3TCO-Para que serve**

O TCO além de ser mais uma ferramenta disponível para se avaliar os custos sejam eles diretos ou indiretos de uma determinada organização também pode ser utilizada para se medir a qualidade dos equipamentos a serem utilizados pela organização.

ALVES (2013) afirma que o TCO além de medir os custos da organização ele também pode ser utilizado para medir a qualidade dos produtos ou torná-los a uma qualidade em que sejam aceitos pelo consumidor.

Em outra visão compartilhada por PINHEIRO (2012) o TCO além de ser uma ferramenta de analise de custo, ela pode ser utilizada para avaliar a relação entre fornecedor e organização quanto à negociação de seus materiais ou serviços, posse ou utilização dos mesmos.

Portanto uma vez que investimento pode significar um retorno à Keystone (2005) afirma que as empresas que utilizam maiores recursos de T.I, alcançam um maior crescimento, pois aumentam ligeiramente sua lucratividade com um percentual em suas vendas.

**5 CONCLUSÃO**

Toda organização que queira se sobressair no mercado ela deve contar com um diferencial competitivo seja ele, humano, software ou hardware e fazer a devida utilização dos mesmos, pois investimento em software ou hardware por mais elevados que venham a ser é o fator humano que vai se sobressair, uma vez que a máquina por si só não trabalha sem a ação do homem.

O capital humano de uma organização deve, portanto possuir treinamento adequado para que possa operar a máquina de maneira adequada para que juntos possam oferecer mais que um diferencial competitivo à organização a qual o mesmo está inserido, mas para que juntos possam fazer com que a mesma possa obter lucro, o que é a razão de existência de qualquer empresa.

**REFERÊNCIAS**

ADACHI, Alexandre Luiz et al. **A T.I nas Empresas.**Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC30069895899.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2013.

ALBERTIM, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Benefícios do uso de Tecnologia de Informação para o Desempenho Empresarial.**Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n2/04.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2013.

ALVES, Francisco José et al. **COQ e TCO: o Impacto das Decisões de Qualidade no Custo Total de Propriedade.**Disponível em: <<http://www.faf.uerj.br/pastas_prof/ricardo/industrial1/COQ_e_TCO.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2013.

ANGELONI, Maria Terezinha; MÜLBERT, Ana Luísa (Org.).**Organizações do Conhecimento:**Infra-Estrutura , Pessoas e Tecnologia. 2ª São Paulo: Saraiva 2008. 363 p.

BALDIM e BALDIM, Fernando e Silvia. (2011). **Revolução invisível**: Uma Nova Forma de Gestão em Serviços, p.32.

BEAL, Adriana. **Introdução à Gestão da Tecnologia da Informação.**Disponível em: <<http://2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF>>. Acesso em: 28 mar. 2013.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de Informação:** Um Enfoque Gerencial. 2. ed. São Paulo: Atlas S.a, 2008. 235 p.

CARR, Nicholas G. **Será que T I é tudo:** Repensando o Papel da Tecnologia da Informação. 2009. ed. São Paulo: Gente, 2009. 189 p. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=fruXAVh_DdwC&pg=PR14&dq=significado+da+palavra+T+I&hl=pt-PT&sa=X&ei=hGcqUaanN8WE0QGl04HIBQ&sqi=2&ved=0CD8Q6AEwAw#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 24 fev. 2013.

CUNHA, Davi; NEVES, Rodrigo de Oliveira. **Tecnologia da Informação como Vantagem competitiva.** Disponível em: <<http://www.dido.eti.br/documentos/artigo_tecnologia_da_informacao_como_vantagem_competitiva.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2013.

DICOPY TECNOLOGIA DE IMPRESÃO (São Paulo). **Benefícios de Conceitos TCO.**Disponível em: <<http://www.dicopy.com.br/parceiros_kyocera.html>>. Acesso em: 29 abr. 2013.

IGNACIO, Anibal Alberto Vilcapoma, 8., 2006, São Paulo. **O Papel do Custo Total de Propriedade (TCO) no gerenciamento da Cadeia de Suprimentos.** Bauru: UFRJ, 2006. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/957.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2013.

KEYSTONE. **A importância da TI nas empresas de médio porte.**Disponível em: <<http://www.multicomnet.com.br/arquivos/A_importancia_da_TI_nas_empresas_de_medio_porte.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2013.

LIMA, Gerlando Augusto Sampaio Franco de. **Análise dos Recursos da Tecnologia de Informação Para a Redução do TCO (Total Cost of Ownership– Custo Total de Propriedade).**Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/DE373B9E754C319783256F7100627BF2/$File/An%C3%A1lise%20dos%20Recursos%20de%20Tecnologia%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2013.

MELO, Ivo Soares. **Administração de Sistemas de Informação.** 1ª São Paulo: Pioneira Thomson, 2006. 178 p.

MOCHNACZ, Joane Caroline et al. **Aplicação do custo total de propriedade (TCO) em uma agroindústria de grande porte (um estudo de caso).**Disponível em: <<http://www.aprepro.org.br/conbrepro/2012/anais/artigos/gestaoestra/24.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2013.

MOURA, Vinícius Freira. **T.I e a Competitividade das Organizações.**Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/artigos/324/vinicius-freire-moura/21/03/2007/ti-e-a-competitividade-das-organizacoes>>. Acesso em: 22 mar. 2013.

PINHEIRO, Paulo Roberto et al. A Aplicação Do Total Cost Of Ownership (TCO): Na Gestão De Custo Na Cadeia De Suprimentos. In: CONGRESO IBEROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL Y CONTABILIDAD, 8., 2012, Pontificia Universidad Católica. **054.**Peru: Pontificia Universidad Católica, 2012. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/054.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2013.

REGGIANI, Gibson Barcelos et al. **TI como vantagem competitiva: o modelo de implantação em uma empresa de bebidas.**Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/711.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2013.

REZENDE, Denis Aleides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da Informação:** Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. 6ª São Paulo: Atlas S.a, 2009. 317

SANTOS, Iles Carlos Vilela Dos. **Estudos de Caso de Custo total de Propriedade TCO (Total cost of Ownership).**Disponível em: <<http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc0041.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2013.

SOUTES, Dione Olesczuk. **Custo Total de Propriedade:**(TCO): É importante? Pra Quem?. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:9lck6zofMuAJ:e-revista.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/download/2013/>>. Acesso em: 20 abr. 2013.

SILVA, J.S. **Custo Total de Propriedade – TCO**. INPER - Instituto Paraibano De Ensino Renovado. Disponível em: <http://joerllys.files.wordpress.com/2011/02/tco.pdf>. Acesso em: 30 abr 2013.

SOUZA, Diego. **Custos, Benefícios e Vantagens Competitivas da T.I em meio à crise.**Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/custos-beneficios-e-vantagens-competitivas-da-ti-em-meio-a-crise/30114/>>. Acesso em: 22 mar. 2013.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As Três Metodologias:** Acadêmica, Da Ciência e da Pesquisa. 6. ed. Petrópolis , Rj: Vozes, 2009. 203 p.

VIANNA, Ilca Oliveira de A .. **Metodologia Do Trabalho Científico:** Um enfoque Didático da Produção Científica. 6. ed. São Paulo: Pedagógica e Universitária LTDA., 2001. 208 p.

**AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a Deus, por todos os milagres que ele realizou em minha vida especialmente nesse período tão difícil que foi o aprendizado na faculdade.

Em segundo a minha esposa Maria de Fatima que sempre me auxiliou, me encorajou e me motivou nesta longa jornada, a minha família que sempre se preocupou comigo e que está sempre de braços abertos a receber e ajudar o próximo.

A meus queridos amigos professores que nos abrilhantaram com seu conhecimento e por mais difícil que fosse o aprendizado sempre tinham uma maneira alegre e descontraída de nos transmitir o conhecimento.

Em especial a meu Orientador Osmar Braga da Trindade que sempre acreditou no meu potencial, minha professora Nayara Lima que teve muita paciência em nos ajudar na confecção deste artigo.

Ao amigo José Vilmar que nos momentos de correria sempre estava com um sorriso aberto e aos colegas de curso, pois sei que sem eles esta jornada não seria fácil e aqueles que por um motivo ou outro não conseguiram terminar esta jornada juntos, que Deus os abençoe em suas jornadas e que tenham a certeza de que um dever cumprido honestamente enobrece qualquer alma.

**Data de entrega do artigo:** 17/05/2013

1. Acadêmico do Curso de Administração da Faculdade Patos de Minas. Patos de Minas/MG. [nelsoncamargo01@gmail.com](mailto:Nelsoncamargo01@gmail.com) . [↑](#footnote-ref-1)
2. Professor Especialista de Sistemas de Informação – Cursos de Graduação e Pós-graduação da Faculdade Patos de Minas. Patos de Minas/MG. [osmar.braga@gmail.com](mailto:osmar.braga@gmail.com) [↑](#footnote-ref-2)