

# REVISTA



**SOLUÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DO PAÍS**

**VOLUME 4 - Nº 43 - Julho / 2009**

**ISSN - 1809-3957**

## **ARTIGOS PUBLICADOS**

**6-02 Administração**

**7-08 Educação**



Revista SODEBRAS –Volume 4 – N° 43 - Julho / 2009  
**APLICAÇÃO DAS TICS EM CONTEXTOS ESCOLARES  
DE ALUNOS SURDOS: O SES**

ISSN 1809-3957

**Alejandro Rafael Garcia Ramirez,**

Engenharia de Computação – Universidade do Vale de Itajaí (UNIVALI) SC 407 KM 4 – CEP: 88122-000 – São José – SC – Brazil. E-mail: ramirez@univali.br

**Idavania Maria de Souza Basso**

Núcleo de Educação. Prefeitura de Florianópolis, SC. E-mail: , bvania@gmail.com

**Mara Lucia Masutti**

Núcleo em Ensino e Pesquisa em Educação de Surdos (NEPES) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IF-SC). E-mail: maralucia.masutti@gmail.com

**Márcio Napoli**

Centro de Informações estratégicas – Instituto Stela, SC. E-mail: , napoli@stela.org.br

**Paulo Cesar Machado**

Núcleo em Ensino e Pesquisa em Educação de Surdos (NEPES) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IF-SC). E-mail: paulo\_blg@hotmail.com

**Resumo.** Mediar no processo de ensino-aprendizagem do aluno surdo numa perspectiva bilíngüe (LIBRAS/Português) produzindo material didático em diversas áreas do conhecimento com aperfeiçoamento do uso de recursos de multimídia e informática tais como imagens, textos, e vídeos, é o foco do trabalho. Uma proposta inovadora usando as novas tecnologias de video-conferência para WEB, no caso o Flash, permitirá executar o Sistema de Ensino de Surdos (SES) em qualquer Sistema Operacional, facilitando a inserção e distribuição do conhecimento.

Palavras chaves: Educação de surdos, TICS, Flash.

**Title: SES**

**Abstract.** An innovative proposal to mediate in the learning process of deaf students with a bilingual perspective, producing didactic material in diverse areas of knowledge and improving the use of multimedia and information technology resources, such as images, texts and videos, is presented in this work. It uses the new technologies of video-conference for WEB, in this case the Flash, and will allow to execute the Teaching System for Deaf (SES) in any Operational System, which will facilitate the insertion and distribution of knowledge.

Keywords: deaf, TICS, Flash.



## A ESTRATÉGIA DE OPERAÇÕES E A QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS

ISSN 1809-3957

**Paula Andrea da Rosa Garbuio (PPGEPS/PUCPR) [pauladream@gmail.com](mailto:pauladream@gmail.com)**

**Edson Pinheiro de Lima (PPGEPS/PUCPR) [e.pinheiro@pucpr.br](mailto:e.pinheiro@pucpr.br)**

**Sergio Eduardo Gouvêa da Costa (PPGEPS/PUCPR) [s.gouvea@pucpr.br](mailto:s.gouvea@pucpr.br)**

*Resumo: Os serviços vêm ocupando uma parcela considerável no pacote de valor que define um produto e, sendo assim, há necessidade de se rever o modelo de gestão estratégica das operações de uma empresa. O objetivo deste artigo é mostrar a aplicabilidade das diferentes visões da estratégia de operações em uma empresa de serviços que se diferencia pela adoção de modernas práticas de gestão e organização de suas operações.. O estudo fundamenta-se no desenvolvimento de um conjunto de proposições que descreve a estratégia de operações em serviços. Tal modelo é avaliado por intermédio da qualidade percebida do serviço por um conjunto de gestores de uma empresa de serviços e de seus clientes em uma operação específica. Com base nos resultados obtidos, avalia-se as expectativas dos clientes de modo a priorizar investimentos. Conclui-se o trabalho com a proposição de ações e estudos para dar conta dos problemas e oportunidades identificados.*

*Palavras Chave: Estratégia de Operações, Operações de Serviço, Qualidade Percebida.*

### **Direitos autorais**

Os autores se responsabilizam pelo conteúdo do artigo.