

Tecnologias Mac OS X Lion

Meio Byte Entrevista Quatro empresários brasileiros contam a trajetória de seus sites de sucesso



ByT.I.

CSF - KPI Para comer ou para passar no cabelo?

Bytes do Mês

- Minha loja física agora também está on-line. Como controlo tudo isso?
- Como falam da sua empresa nas redes sociais?

Game do Mês em dose dupla:

Dead Space 2 e Bioshock

Especial Meio Byte

TI - Caso queira resultados surpreendentes, inove!

Variedade, Inclusão, Informação!



O que leva um grupo de profissionais bem sucedidos em suas respectivas carreiras a desistir de tudo e virar empreendedores da web? Bons salários, cargos de liderança e a garantia de um futuro promissor não foram suficientes para segurar os quatro entrevistados deste mês. Conversamos com Bernardo Carneiro da empresa Site Blindado, Daniel Wjuniski do site Minha Vida, Flávio Pripas do byMK e Marcus Andrade do Guidu. Conheceremos um pouco da trajetória desses jovens empreendedores, que à custa de muito trabalho, estavam com a vida ganha antes dos 30 anos de idade.

De olho no jovem leitor, este mês não teremos apenas um, mas dois artigos com jogos do mês. Victor Archela, nosso habitual colaborador da coluna/rubrica fala sobre o eletrizante Dead Space 2, enquanto nosso novo colaborador de Portugal Miguel Rocha, especialista em jogos eletrônicos, nos conta todos os detalhes de Bioshock. Ambos imperdíveis!

Como a MEIO BYTE é uma publicação preocupada não apenas com tecnologia, mas com fatores que abrangem o universo humano e a inclusão social, com muito prazer participamos do evento beneficente organizado pela empresá-

ria Priscila Colletti, que é uma das colaboradoras voluntárias no excelente trabalho realizado pela Associação Amamos, em São Paulo. Crianças mais felizes e com a oportunidade de conhecer mais é, com certeza, a garantia de um futuro cheio de novos realizadores. Tecnologia pura!

Você precisa atender bem o seu cliente online? Está preocupado em "se virar" para melhorar sua carreira? Não deixe de ler nossos artigos de Meio & Gestão, que sempre trazem novidades quando o assunto é crescimento profissional e mundo corporativo.

Em nosso destaque de capa, Bruno Rocha fala de Mac OS x Lion. Gilberto Sudré fala de Smartphones e Clailton Soares, como sempre, nos dando uma aula com o tema Drawback - procedimento comumente utilizado em comércio exterior. E como já é costume, Chipyp, nosso mascote-colaborador, dá excelentes dicas de atualização de PCs em dias de preços acessíveis e mercado variado.

Vai perder essa edição? Não creio!

Um abraço,

Roberta Cheregati Betancur [Editora]

FICHA TÉCNICA

MEIOBYTE
Comunicamos Tecnologia

Director-Geral

Alecsander Pereira
administracao@meiobyte.net

Editora / Directora de Comunicação

Roberta Cheregati Betancur
editor@meiobyte.net

Directora Administrativa

Márcia Gomes
adm@meiobyte.net

Coordenadora de Comunicação

Eva Mendes
comunica@meiobyte.net

Marketing

Roberta Cheregati Betancur
editor@meiobyte.net

Fotografia

Elisabete Oliveira
design@meiobyte.net

Design e Paginação

Elisabete Oliveira
design@meiobyte.net

Programador Web

Filipe Murteira
web@meiobyte.net

Colaboradores deste número

Albert Deweik, Alecsander Pereira, Alexandre Mendes, Bruno Rocha, Clailton Soares, Chipy, Equipa Panda, Equipe NBPress, Eva Mendes, Gilberto Sudré, Miguel Rocha, Orlando Pavani Junior, Otto Pohlmann, Rafael Fortes, Roberta Cheregati Betancur, Rui Natal, Victor Archela

Tradução e Revisão

Roberta Cheregati Betancur e Eva Mendes

Tecnologias

Alecsander Pereira

Periodicidade: Mensal

Revista de distribuição gratuita

A responsabilidade dos artigos é dos seus autores. A direcção da revista responsabiliza-se pelos artigos sem assinatura. É proibida a reprodução total ou parcial de textos, fotografias ou ilustrações da revista Meio Byte para quaisquer fins, mesmo comerciais, sem autorização expressa do Administrador ou do Editor.

DESTAQUE	4 - 7
Será realmente o único a controlar o seu computador? - Parte I <i>by Equipa Panda</i>	
ENTREVISTA	8 - 12
Qual o segredo do sucesso na web? <i>by Roberta Cheregati</i>	
BY.TI - Serviços e Processos <i>by Rui Natal</i>	14 - 16
CSF - KPI Para comer ou para passar no cabelo?	
BYTES do MÊS	17
A importância da tecnologia na comunicação organizacional do século XXI <i>by Eva Mendes</i>	
Minha loja física agora também está on-line. Como controlo tudo isso? <i>by Rafael Forte</i>	18 - 19
Como falam da sua empresa nas redes sociais? <i>by Alexandre Mendes</i>	20 - 21
BYTE TECH	23
Novos Smartphones, novos paradigmas <i>by Gilberto Sudré</i>	
UM BYTE SEGURO	24 - 25
Segurança da Informação	
TECNOLOGIAS	26
Mac OS X Lion <i>by Bruno Rocha</i>	
MEIO E GESTÃO	27
Como não atender o seu cliente online! <i>by Albert Deweik</i>	
Falta senso de "se-virança" <i>by Orlando Pavani Junior</i>	28 - 29
ESPECIAL MEIO BYTE	30 - 31
TI - Caso queira resultados surpreendentes, inove! <i>by Otto Pohlmann</i>	
ACTUALIDADES	
Byte Notícia	32
Software do mês	33
Hardware do mês	34
Links do mês	35
Jogos do mês	36 - 37
BYTE COMEX	39
Drawback <i>by Clailton Soares</i>	
DICAS DO CHIPY	40

((DESTAQUE))

CONTROLAR O SEU COMPUTADOR

PANDA
SECURITY



Equipa Panda

Panda Security é o líder mundial em soluções de segurança a partir da nuvem, com a sua tecnologia de Inteligência Colectiva em 195 países

Será realmente o único a controlar o seu computador? parte I

Os bots controlam computadores de forma imperceptível

Ao fim do dia, já em casa, senta-se em frente ao computador como habitualmente e liga-se à Internet para actualizar o seu perfil no Facebook e conversar um pouco com os amigos por chat. No entanto não faz a mínima ideia de que poderá não ser o único a utilizar o seu computador nesse momento, porque a probabilidade deste estar a ser controlado por hackers é cada vez mais elevada. O seu computador pode facilmente ser infectado e controlado por um bot. Em termos gerais, os bots (a origem vem da palavra robot) são pequenos programas que contêm instruções para actuar de forma independente e autónoma. Correm silenciosamente e podem realizar uma série de acções, automáticas ou em resposta a comandos enviados remotamente. Um computador infectado por um bot deixa por isso de responder unicamente aos comandos do seu proprietário, passando a ser partilhado com quem controla o bot remotamente.

Os bots actuais representam uma ameaça invisível para um inimaginável número de utilizadores, sendo frequente recorrer-se ao termo "zombie" para mencionar os sistemas infectados, devido ao modo como se encontram "possuídos" e controlados remotamente. Estes bots são desenvolvidos para infectar o maior número possível de computadores, que em conjunto formam uma rede denominada por botnet, que é comandada à distância por um hacker que coordena e controla todos esses computadores.

Esta poderosa rede de sistemas controlados remotamente é utilizada para diversas actividades maliciosas, onde se incluem essencialmente o envio de spam, a propagação de vírus ou spyware, o roubo de dados pessoais e privados (como números de cartão de crédito e dados bancários) que são posteriormente enviados para o hacker para aceder às contas bancárias, a execução de ataques de



negação de serviços em alvos específicos, saturando websites de terceiros que apenas são libertados após o pagamento do resgate exigido, e a obtenção de lucros através de aplicações de cliques automáticos em anúncios na Internet.

O controlo de uma botnet

Uma botnet pode consistir em qualquer conjunto de sistemas comprometidos, sejam centenas ou milhares de computadores. Em qualquer dos casos, a capacidade de processamento é extremamente poderosa. O hacker que controla a botnet pode lançar todo o tipo de acções maliciosas utilizando apenas alguns ou todos os computadores comprometidos. Após a criação de uma nova botnet, esta pode inclusivamente ser alugada a organizações criminosas para levarem a cabo os seus propósitos maliciosos.

Cada bot comunica com o sistema a partir do qual o administrador da botnet controla todos os computadores zombie, atribuindo assim ao seu criador os privilégios de administração necessários em todos os computadores infectados remotamente. O hacker envia instruções aos computadores zombie a partir do seu sistema de controlo utilizando diversos canais e protocolos, entre os quais o tradicional http, ou explorando métodos mais modernos como comandos por P2P e através de redes sociais ou os conhecidos canais de chat por IRC.

A forma mais avançada de controlar botnets é através de redes P2P, que adicionalmente permitem ao hacker mudar de servidor para evitar a sua detecção. Dada a vasta quantidade de pontos existentes e a própria distribuição das redes P2P, a desactivação deste tipo de botnets pode mostrar-se praticamente impossível. Esta é a maior tendência no controlo de botnets e, apesar de a sua utilização não estar ainda a ser totalmente explorada, sem dúvida que esta técnica será mais frequente no futuro. >



> Um dos factos mais importantes de que se deverá recordar é que a prevenção é um processo contínuo. Não se pode pensar que basta realizar um esforço num dia, e que se manterá protegido para sempre. Algumas recomendações da Panda:

- Instalar um bom anti-malware e mantê-lo actualizado para proteger toda a rede.
- Instalar uma firewall.
- Criar passwords fortes.
- Realizar análises periodicamente.
- Instalar as correcções de segurança dos principais fabricantes de software (Microsoft, Adobe, etc.).
- Manter-se actualizado com notícias regulares sobre novos métodos de infecção e ameaças. ■





CORPO EM HARMONIA

Personal Trainer

Treinamento individualizado ou em grupos de quatro pessoas.

Av. Netuno, 49 1º andar - Centro de Apoio 1 - Alphaville
Santana de Parnaíba, SP - Brasil
Tel.: 11 4153-8981
www.corpoemharmonia.com.br
corpoemharmonia@corpoemharmonia.com.br

PELO MUNDO

MEIOBYTE
Comunicamos Tecnologia



MEIO BYTE publicada em site de Cabo Verde

Com apenas um ano de existência, a nossa revista é acessada por milhares de leitores de diversos países.

É com todo o prazer que informamos que a MEIO BYTE acaba de chegar a Cabo Verde! A nossa revista estará também publicada no portal do Quiosque Digital Recortes.cv, bastando apenas aceder a

www.recortes.cv

((DESTAQUE))

ENTREVISTA



Roberta Cheregati Betancur

Editora Meio Byte. Profissional das áreas de Comunicação e Comércio Exterior com especialização em Empreendedorismo.

QUAL O SEGREDO DO SUCESSO NA WEB?

Este mês, fizemos uma entrevista um pouco diferente. Juntamos quatro empresários da web brasileira que fazem muito sucesso por aqui. Todos são jovens, dinâmicos e alcançaram suas metas profissionais em torno dos 30 anos de idade, alguns até antes disso. Procuramos saber o que cada um pensa sobre o empreendedorismo na web, como começaram suas carreiras e, principalmente, o que eles recomendam ao jovem que inicia nesse mercado.

O que cada um faz? Bernardo é sócio da Site Blindado, líder em segurança na internet. Daniel criou o site Minha Vida pensando em ajudar as pessoas a conhecerem melhor seus males e suas soluções. Flávio criou uma rede social fashionista, que ajuda o leitor a compor seu visual e seguir as últimas tendências da moda. Já Marcos elaborou uma rede social diferente, onde o leitor acompanha e interage com o que há de melhor em casas noturnas, eventos sociais, bares e restaurantes.

Conheça um pouco das empresas, da trajetória de cada um e acompanhe a entrevista. Juro que tentamos tirar deles ao máximo o segredo de todo esse sucesso!

Colaboração: Equipe NBPress - Jornalistas Danielle Rodrigues e Marcelle Brum





BERNARDO CARNEIRO



DANIEL WJUNISKI



FLÁVIO PRIPAS



MARCUS ANDRADE

MB Quem são eles?

Site Blindado Bernardo Carneiro é Sócio Diretor da Site Blindado S/A, empresa líder em sistemas de segurança online da América Latina. É formado em Administração de Empresas com Ênfase em Finanças e Mestre em Estratégia, ambos pelo IBMEC. Começou a empreender na internet com 20 anos, tendo feito parte do startup da Braspag e ocupado posição de gestão na Netcredit. Além de diversos projetos de consultoria em empresas de B2B e B2C na internet brasileira. (www.siteblindado.com).

Minha Vida Daniel Wjuniski recebeu este ano o prêmio de empreendedor do Ano. Ao criar o site Minha Vida, Daniel queria criar a maior biblioteca do Brasil que trata de saúde, qualidade de vida e bem-estar. Hoje, o Minha Vida é referência no assunto de saúde e tem mais de 11 milhões de pessoas cadastradas, já tendo sido acessado por mais de 67 milhões de pessoas no mundo todo. Ao decidir investir em um negócio para falar de saúde na web, no começo todos pensaram que ele era um louco, que ninguém ia acessar o site. Atualmente, o Minha Vida movimentava mais de R\$ 10 milhões por mês e prevê atingir a receita de R\$ 20 milhões até dezembro de 2011. (www.minhavidacom.br).

byMK Flávio Pripas e Renato Steinberg atuavam como diretores de TI de dois grandes bancos no mercado, JP Morgan e Credit Suisse. O byMK nasceu de uma brincadeira que virou um case. Em poucos meses e sem nenhum trabalho ativo de marca, o portal recebeu três mil e quinhentos usuários. Identificando a iniciativa como forte propulsora para revolucionar a era da web 2.0, os profissionais largaram 15 anos de carreira e investiram pesado pelo potencial apresentado na rede. Hoje, o portal já conta com mais de 500 mil visitantes únicos por mês, e possui parceria com grandes marcas, como: MTV, Revista Estilo, Revista Elle, Seda (Unilever), H.Stern, C&A, Carmen Steffens, entre outras. (www.bymk.com.br).

Guidu Durante quatro anos, Marcus Andrade atuou como executivo na Endeavor, tornando-se especialista em empreendedorismo. Após esse período, resolveu lançar o projeto inovador no Brasil, O guia online, em formato de rede social, com conteúdo colaborativo, que apresenta um modelo único no país, onde são os próprios usuários que dão dicas e fazem os comentários dos estabelecimentos, todos isentos de opiniões formadas pelos tradicionais críticos. (www.guidu.com.br).

MB Qual sua origem profissional? Em que momento você decidiu se tornar um empreendedor da web?

Bernardo Carneiro, Site Blindado Estudei Administração com Ênfase em Finanças na graduação e no mestrado Estratégia de Negócios, ambos no Ibmec. Comecei trabalhando na área de concessionária de veículos, durante a faculdade trabalhei na empresa Jr. da faculdade, na área de consultoria e por fim trabalhei na VALE. Lá tive uma experiência ótima, todavia comecei a perceber que se tratando da maior empresa privada do Brasil eu somente faria algo significativo a partir de pelo menos uns 20 anos de casa. Em paralelo, em minha experiência no Departamento

de Relações com Investidores, tive a oportunidade de ter muito acesso ao Diretor da Área, o qual me orientou muito bem, mas mesmo com tudo isso percebi que demoraria a negociar minério de ferro com os chineses. Logo, estudando a questão das principais pagadoras de dividendos do mundo, as empresas de tecnologia começaram a se destacar de forma significativa. Com isso, passei a olhar para as iniciativas brasileiras voltadas a internet e tecnologia e acabei tendo a excepcional oportunidade de participar do startup da Braspag, onde me tornei sócio e pude evoluir com >

> outros negócios juntamente com os sócios fundadores.

Daniel Wjuniski, Portal Minha Vida Administração Quando tinha 18 anos, fui diagnosticado com Doença de Chron, uma doença crônica, rara, que hoje sei que para mim não é séria nem limita minha vida. Contudo, naquela época fui direto para Internet buscar informações sobre o assunto. Não consegui achar nada de qualidade em português e me deparei com grandes sites americanos como WebMD e EverydayHealth. Depois de trabalhar na Web por 5 anos, percebi que aquela falta de informação era um gap e uma oportunidade de negócio. Foi quando, junto com Fernando Ortenblad, Roberto Lifschitz e Sylvio de Barros, fundamos o Minha Vida em 2004, com o objetivo de democratizar informação de saúde e bem estar na web com o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população brasileira.

Flávio Pripas, byMK Eu era Diretor de Tecnologia do Banco de Investimentos, quando eu e meu sócio decidimos criar o byMK. O site começou como uma brincadeira, nós

trabalhávamos às noites e nos finais de semana, ainda mantendo nossos empregos, e não queríamos gastar muito dinheiro no site. Por isto desenvolvemos todo o projeto com o conceito de que não queríamos gastar para gerar conteúdo, o que nos levou a fazer ferramentas para que os próprios usuários pudessem ir a qualquer site da internet, pegar uma peça de roupa, combiná-la em um look e compartilhar este look para que outros usuários pudessem comentar. E isto foi uma grande sacada, pois assim o site pode se auto alimentar. No início de 2009 percebemos que o projeto tinha potencial - o site começou a crescer exponencialmente e havia muita gente falando sobre mídia social/redes sociais - e tivemos que tomar uma decisão: ou parava ou continuava o projeto. Então estamos deste abril de 2009 nos dedicando tempo integral ao byMK.

Marcus Andrade, Guidu Sou administrador, sempre tive vontade de empreender, decidi empreender apos quatro anos trabalhando na Endeavor.

MB Quais são as vantagens e desvantagens de ser um empreendedor?

Bernardo Carneiro, Site Blindado As principais vantagens são a oportunidade de criar mecanismos e desenvolver pessoas da forma que você muitas vezes gostaria de ter sido desenvolvido. Além da mais gratificante oportunidade de construir as coisas e ver o impacto daquilo na sociedade, principalmente na vida dos seus colaboradores que muitas vezes são jovens iniciando a carreira profissional. As desvantagens são que você passa a ser responsável por tudo, principalmente pelo o que der errado. Além disso, a partir do momento que você realiza o seu sonho de ser dono, você

descobre que terá que trabalhar mais do que todo mundo, terá mais preocupações que todo mundo e durante um bom tempo, vai ganhar menos do que todo mundo.

Daniel Wjuniski, Portal Minha Vida Se você tem um propósito para abrir um negócio, além de um trabalho isso é uma missão, é sobre você e não sobre dinheiro ou remuneração. Se você não tem e só quer ser "seu próprio chefe", você pode se surpreender. Não existem mais férias sem pensar no trabalho ou finais de semana sem o celular tocando.



Flávio Pripas, byMK A vantagem é que você pode construir seu próprio caminho, apesar de existir um risco muito maior. Além de tudo, existe a experiência que se adquire ao fazer uma empresa e a rede de relacionamento que você cria. A única desvantagem é a questão de estabilidade, mas o empreendedor deve estar ciente de que real-

mente isso não existe muito neste meio.

Marcus Andrade, Guidu Não considero vantagens ou desvantagens. São características distintas de uma carreira executiva. Existem pessoas que se adaptam e outras não. Depende muito do perfil.

MB Qual seu modelo de gestão e ao que atribui o crescimento e sucesso de sua empresa?

Bernardo Carneiro, Site Blindado A gestão das nossas empresas e, principalmente, na Site Blindado S/A, é focada em resultados, sendo o critério mais importante o da meritocracia. O crescimento dos últimos anos e sucesso da marca Site Blindado foi criado pela cultura da empresa, a qual transmite os valores de todos os sócios e os seus colaboradores, os quais se dedicaram e imprimiram muita velocidade e paixão em tudo que foi realizado até hoje.

sa é o espelho de uma boa gestão e de uma equipe unida que mira o mesmo foco, todos caminhando na mesma direção.

Flávio Pripas, byMK O nosso modelo de gestão é de uma empresa horizontal em que todos os funcionários participam de estratégias e decisões, não existe hierarquia. Isso ajuda a construir um melhor produto ou serviço.

Daniel Wjuniski, Portal Minha Vida Nosso modelo de gestão é dinâmico e deixamos nossos colaboradores livres para nos ajudar na criação de cada ação. O crescimento da empre-

Marcus Andrade, Guidu Baseamos nosso modelo em pessoas. Recrutamos e treinamos. Estamos sempre em busca de gente boa para nos ajudar a tocar o negócio. Acreditamos muito na meritocracia.

MB Como você vê sua empresa dentro de uns cinco anos?

Bernardo Carneiro, Site Blindado A Site Blindado S/A nos próximos 5 anos será uma empresa global, estará consolidada como a principal empresa de segurança para comércio eletrônico da América Latina e será a marca relacionada a credibilidade e segurança mais presente na cabeça dos e-consumidores do Brasil.

consolidar como a principal fonte de informação para pessoas buscando saúde e bem estar. Toda cadeia de saúde como laboratórios, hospitais, empresas de consumo, segurados e afins terão no Minha Vida seu principal canal de comunicação com seu cliente final.

Daniel Wjuniski, Portal Minha Vida O Minha Vida vai se

Flávio Pripas, byMK O mercado de startups é muito dinâmico e muda a toda hora com a inserção de novas tec- >



> nologias, por isso não imaginamos como será daqui pra frente. O que a imaginamos como empresa é conseguir criar valor dentro do que esta surgindo. O byMK evolui de acordo com os usuários. Estamos abertos a tudo de novo

que possa aparecer.

Marcus Andrade, Guidu Muito promissor! Estamos apenas no começo e pretendemos crescer muito mais!

MB Que conselho você dá ao jovem empreendedor que está iniciando um negócio na web atualmente?

Bernardo Carneiro, Site Blindado Planejamento. Fruto do seu planejamento será o seu futuro. Também esteja preparado para os percalços do caminho. Seja perseverante! E por fim, seja um apaixonado pelo seu negócio, dedique-se muito e saiba identificar oportunidades e talentos.

Daniel Wjuniski, Portal Minha Vida Meu conselho é não iniciar um negócio sem um propósito ou simplesmente porque quer ser "seu próprio chefe". Além disso, busque um sócio que você possa compartilhar seus sucessos e fracassos e consistência sempre. Se alguém te der um não, volte no ano seguinte, mostre que você cresceu e se

receber um não de novo, volte mais uma vez, acredite.

Flávio Pripas, byMK Ir muito rápido ao mercado testar os produtos. Não ficar muito dentro de escritório pensando. O negócio é correr atrás, fazer, executar, colocar no mercado, ver a resposta e adaptar de acordo com a resposta do público alvo.

Marcus Andrade, Guidu Pense grande, traga gente boa para seu time e faça tudo dentro da lei. Os atalhos são tentadores, mas não compensam no longo prazo! ■



Revista MEIO BYTE Participa de evento beneficente em São Paulo

MEIO BYTE
Comunicamos Tecnologia

PANDA
SECURITY



No último mês de julho aconteceu no bairro de Alphaville (grande São Paulo) um evento beneficente organizado pela empresária Priscila Colletti, proprietária da academia Corpo em Harmonia. Uma deliciosa feijoada acompanhada de música ao vivo e muita descontração ocorreu em clima de solidariedade, pois contribuiu para a realização da próxima festa de fim de ano das crianças da AMAMOS - Associação de Municípes para Amparo ao Menor Osasquence, situada na cidade de Osasco, São Paulo.

Após muita comida, música e diversão, foram sorteados prêmios oferecidos pelos empresários colaboradores do evento. A Revista MEIO BYTE em parceria com a PANDA SECURITY PORTUGAL ofereceu ao sorteio uma licença de um ano do produto Panda Internet Security 2011 e duas publicidades de meia página que serão publicadas nas Revistas MEIO BYTE 14 e 15.

A empresária Priscila Colletti (ao centro) e algumas das alunas que participaram do evento.



zonaverde
formação · consultoria

Certificação Carta Europeia de Condução em Informática (ECDL)

Certificação de competências informáticas



ECDL Portugal
Centro de Certificação Aprovado



ECDL CORE (7 exames) / ECDL EXPERT (4 exames)

Inscreva-se já!

T 256 364 544

T 961 323 323

ecdl@zonaverde.pt



Zona Verde, CEA, SA
3CE Z. I. Roligo
Rua 25 de Abril nº 313
4520-115 Santa Maria da Feira

Apresentação

Num mundo cada vez mais competitivo e em constante mudança, a Zona Verde, Centro de Certificação ECDL Aprovado, atesta as suas competências em tecnologias de informação e comunicação através da Certificação ECDL, valorizando e reconhecendo as suas competências informáticas junto dos empregadores. A Certificação ECDL, composta por três níveis distintos (CORE, EXPERT e SPECIALIST), é reconhecida pelo Ministério da Educação, pelo Ministério do Trabalho e da Segurança Social e em 150 países, sendo deste modo uma certificação reconhecida à escala mundial.

Benefícios

- Aumento da empregabilidade
- Aumento da visibilidade do seu Curriculum Vitae
- Certificação reconhecida em 150 países
- Certificação reconhecida pelos empregadores e principais instituições governamentais (Ministério da Educação – Despacho 1264/2010 e Ministério do Trabalho e da Segurança Social – Despacho 11203/2007)



www.facebook.com/zonaverde.formacao

Contacte-nos para mais informações:

zonaverde.pt



Rui Natal

Especialista em Gestão de Infraestrutura de TI, com conhecimento em ITIL, BSM e ITSM. Professor de Cursos de Pós Graduação na área de TI

CSF - KPI

Para comer ou para passar no cabelo?



Meus amigos, muito bem! Vamos imaginar que já estamos há um bom tempo caminhando nas implementações de algumas das melhores práticas do ITIL em nossas empresas. Para tal, lá atrás já cumprimos algumas exigências ou pré-requisitos de arranjar um padrinho ou um executivo com uma forte liderança e bem influente (muitas vezes também chamamos de sponsor) para levar esta nossa bandeira. Já havíamos conduzido também uma avaliação da maturidade de nossa empresa e até já havíamos definido grosseiramente algumas metas.

Assumindo apenas estes poucos ingredientes, demos início a nossa caminhada, por acharmos que já reuníamos o indispensável. Pois é amigos, pecamos quando afirmamos que definimos grosseiramente algumas metas. As metas precisam ser bem definidas e seguramente devem ser mensuráveis. Isso me faz lembrar dois ditos que bem ilustram este nosso cenário:

Em todo plano traçado, é de suma importância que se estabeleçam as metas a serem atingidas, e que de alguma forma elas sejam claras e mensuráveis. Devemos ter em mente sempre que o nosso caso é o nosso caso, o nosso problema é o nosso problema, o nosso cenário é o nosso cenário. Ouvir ou observar os “vizinhos” é útil e interessante como uma referência, mas não para adotarmos como lição a ser seguida fielmente ou como nossa linha de

ação. Então, se falamos de metas, temos que acrescentar alguns componentes que se conjugam, que se justificam entre si, e neste caso não podemos deixar de fora os CSF's e os KPI's.

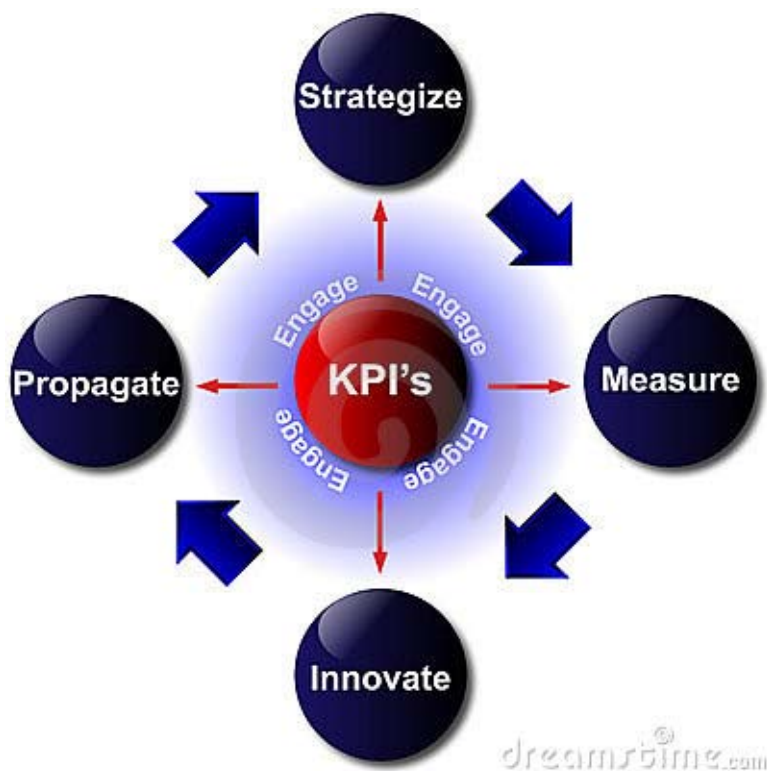
Não, meus amigos, que não paire nenhuma dúvida sobre CSF e KPI. Posso assegurar que eles nem são para comer e nem para passar no cabelo!

CSF

O termo CSF (Critical Success Factor) ou Fator Crítico de Sucesso surgiu lá nos idos dos anos 60, e diz que os sistemas de informação de uma empresa devem ser seletivos e concentrar suas atenções e iniciativas em prover detalhes em não mais do que uns 6 fatores de sucesso que ajudem a empresa a atingir o sucesso. E, no final dos anos 70 ele foi refinado e passou a ser entendido pelo mundo dos negócios como um número limitado de áreas em que seus resultados satisfatórios irão assegurar um desempenho tanto para os indivíduos, como para departamentos, unidades de negócio e as empresas ou organizações.

Métrica

Mas, antes de falarmos dos Indicadores Chave de Desempenho ou dos KPI's (Key Performance Indicators) precisamos introduzir um novo componente que irá fechar o nosso ciclo e com certeza harmonizar o nosso raciocínio: métrica.



Uma métrica é um número ou um valor que representa um dado significativo dos cenários sendo estudados ou avaliados e que está associado a uma ou mais dimensões. Ou, segundo o ITIL, algo que é medido e reportado para ajudar a gerenciar um processo, um serviço de TI ou uma atividade; por exemplo:

- número de incidentes abertos por dia
- número de mudanças que falharam na semana
- quantidade de serviços interrompidos por semana

É importante salientar que as métricas não permanecem estáveis. Elas são uma parte importante da disciplina de gerenciamento de serviços e naturalmente irão evoluir até para balizar a evolução da maturidade organizacional e do gerenciamento dos serviços de TI. E esta evolução deverá sempre ser planejada de acordo com os rumos do negócio para assegurar que possam sustentar de forma suficiente as atividades do negócio. Temos que ter em mente que há sempre espaço para melhorias e para evolução para um outro nível de maturidade, ou estaríamos jogando fora os preceitos da melhoria contínua, por exemplo o PDCA (Plan, Do, Check, Act) e o CSI (Continual Service Improvement) do ITIL V.3.

KPI

O termo Indicador Chave de Desempenho ou KPI (Key

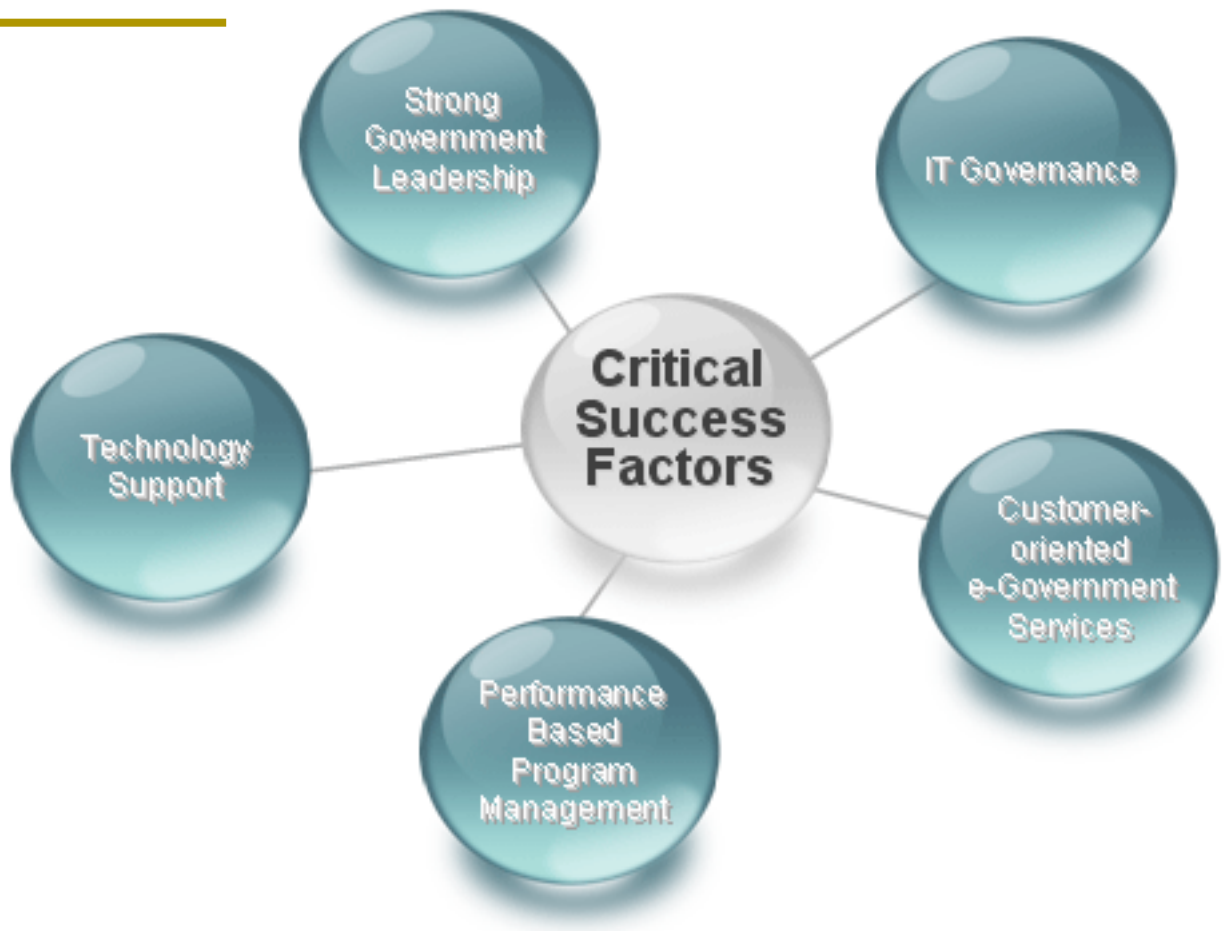
Performance Indicator) representa um valor ou uma característica particular que é medida para avaliar e estimar se as metas da organização estão sendo atingidas. Então, as métricas são necessárias para se verificar e aferir se os KPI's estão sendo satisfeitos. Os KPI's refletem os fatores críticos de sucesso, as necessidades das partes interessadas e as expectativas das empresas e organizações. Por exemplo, realizamos uma mudança em um processo.

- Será que o KPI, caminhou na direção esperada?
- Será que o número de incidentes abertos por dia diminuiu?
- Será que o número de mudanças que falharam por semana reduziu?
- Será que a quantidade de serviços interrompidos por semana diminuiu?

A métrica vista de forma isolada não significa muita coisa. Surge então um indicador de desempenho (KPI) que é uma métrica associada a um objetivo para determinar se atingimos nosso CSF. Geralmente, o KPI representa a que distância uma métrica está de um certo objetivo pré-determinado. Então, somos capazes de determinar se uma meta específica está sendo atendida comparando a métrica com o objetivo para um certo indicador de desempenho.

Atenção!

Para que os KPI's sejam efetivos, é importante que as me-



tas estabelecidas para a empresa sejam específicas, mensuráveis, realistas, e baseadas em algum intervalo de tempo, conforme vamos atuando e aprimorando os processos de gerenciamento de serviços de TI.

E como funcionam estas engrenagens?

A partir das metas estabelecidas, definimos as métricas a serem utilizadas e a partir delas, os indicadores de desempenho (KPI's) a serem acompanhados e refinados para termos a medida de como estamos em relação aos fatores críticos de sucesso (CSF's). Ou seja, os KPI's servem para indicar como estamos em relação a nossa meta, ao nosso alvo. E devemos estar sempre atentos ao aspecto evolutivo de nossas medições e acompanhamentos. Os indicadores de desempenho normalmente não permanecem estáticos. Estamos sempre envolvidos num processo e esforço de melhoria contínua do gerenciamento e da entrega dos serviços de TI que, afinal, é o que nossos clientes e os usuários esperam de nós.

Até a próxima! ■



Eva Mendes



Coordenadora de Comunicação Meio Byte.
Mestre em Relações Públicas

A importância da tecnologia na comunicação organizacional do século XXI

Estamos a viver numa sociedade cada vez mais dinâmica, instável e em constante evolução, e quem não estiver apto para acompanhar este ritmo ou até mesmo não conseguir adaptar-se a esta realidade, com certeza que correrá sérios riscos, pondo em causa a sua sobrevivência. A adaptação a esta realidade requer dinamismo, sendo que a evolução é fundamental para o sucesso de qualquer pessoa. Embora se vivam períodos de certa instabilidade, o certo é que num mundo como este, a única certeza estável é a certeza de que tudo vai mudar, e que é necessário fazer um grande esforço para acompanhar a (constante) mudança.

Sabemos que a tecnologia, a Internet, os novos produtos exigem de nós uma incessante busca de actualização. Nem sempre é fácil visto que somos um povo com a tendência de nos acomodar, que tem medo do novo, do desconhecido, de desafios... Enfim, temos de estar sempre determinados e em constante aprendizagem para seguir as novas tendências que a sociedade e a tecnologia nos proporcionam.

É certo e sabido que a Internet cresce a uma velocidade espantosa e que acedemos a ela a um custo cada vez mais baixo. A comunicação “empresa-empresa” (business-to-business – B2B) e empresa-clientes (business-to-consumer – B2C) aumenta a cada dia e, por consequência, o comércio eletrónico cresce de uma forma completamente absurda. Pensamos que os próximos 5 anos mudarão mais do que os últimos 25 anos!

Por sua vez, a cada dia que passa os produtos concorrentes ficam mais similares em termos de qualidade, tecnologia e preços e cabe à empresa primar pela inovação e criatividade. As empresas têm a obrigação de surpreender os clientes com produtos e serviços essencialmente novos e diferentes!

Para isso, é necessário desenvolver uma visão de Marketing adequada à realidade a este novo século.

Enfim, esta nova era muda a comunicação empresarial, tornando-a digital e globalizada (em rede) e são as próprias empresas que devem tomar a iniciativa de procurar as ferramentas da tecnologia digital mais adequadas ao sector que se insere, afim de as utilizar para maximizar os resultados, com o objectivo de criar laços duradouros a partir da comunicação empresarial. ■





Rafael Forte

Diretor de Serviços da VTEX, empresa líder em tecnologia para o comércio eletrônico

Minha loja física agora também está on-line. Como controlo tudo isso?

Sempre que converso sobre comércio eletrônico com alguém, procuro fazer comparações com lojas físicas a fim de facilitar o entendimento do assunto. A loja virtual, apesar de ser um negócio tão real como qualquer outro, ainda levanta dúvidas que quando transportadas para o ambiente mais familiar, como o da loja física, que são facilmente compreendidas.

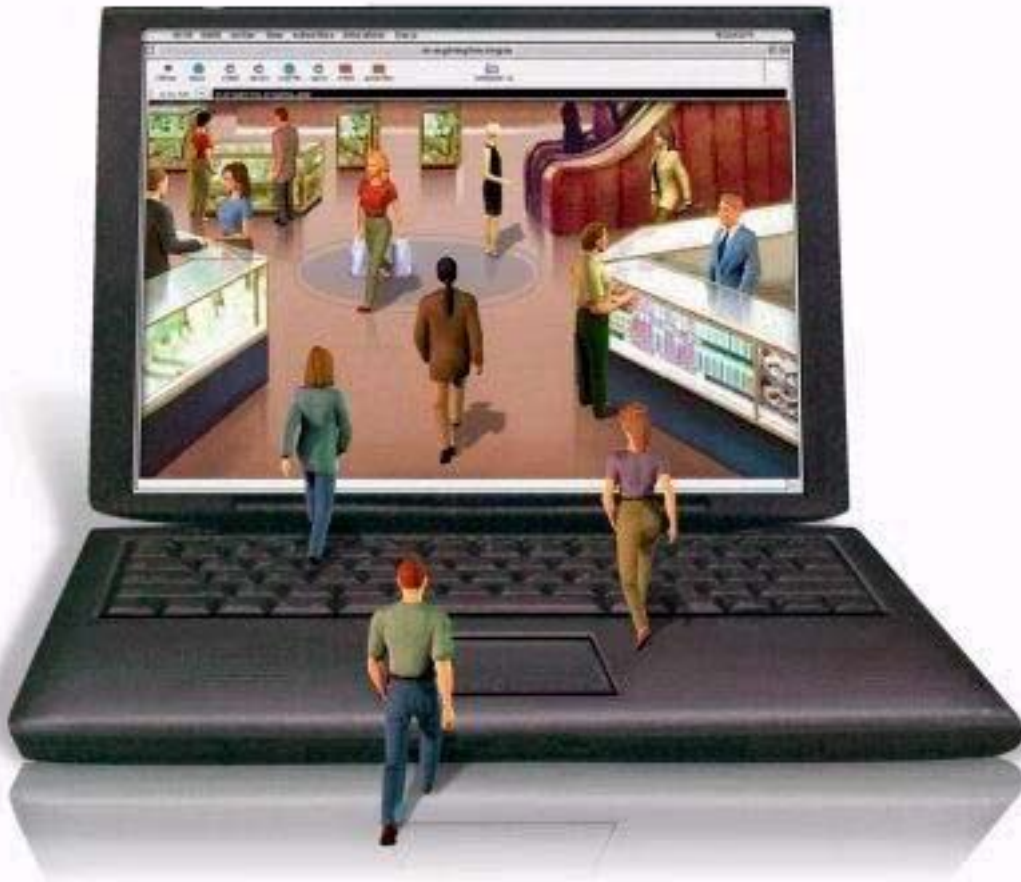
O assunto desse artigo, mais do que falar do físico e do eletrônico, procura exemplificar a importância da união das duas pontas no planejamento do negócio como um todo. Uma loja virtual é muito mais que apenas um site que vende. Ela contém conceitos que estimulam o consumo e procuram sempre aumentar suas vendas. Assim como as lojas físicas possuem vendedores bem preparados para atender seus clientes, sua plataforma de loja virtual deve conter os atrativos que façam às vezes desses vendedores.

Para a operação de comércio eletrônico funcionar como se espera, não podemos falar apenas sobre o que seus clientes vêem. Assim como as lojas físicas, há muito que fazer na retaguarda para que uma venda seja concretizada. A movimentação de estoque, notas fiscais de entrada e saída, receitas e despesas são ações que devem ser controladas, assim como informações de clientes, fornecedores,

obrigações fiscais, tributárias e trabalhistas. Tudo deve ser controlado, tal qual em uma loja física.

Lembre-se de uma coisa: Plataforma de loja virtual é a tecnologia que possui conceitos que lhe permitem vender on-line. Para integrar e controlar os processos e departamentos da sua operação, você precisa de um sistema de gestão, também conhecido como ERP (Enterprise Resource Planning). Esse sim tem a função de gerenciar e transacionar as informações entre todos esses departamentos. Para quem está entrando no universo virtual, o planejamento sobre a integração desses pontos é tão importante quanto ter o produto para vender. E a primeira pergunta que vem à mente é: como defino o que deve ser integrado entre minhas lojas física e virtual e quais pontos devem ter processos e estratégias independentes?

Os processos e estratégias para lojas físicas e virtuais não são exatamente iguais. Em determinadas situações se diferem bastante. Mas isso não significa que você precise obrigatoriamente iniciar sua operação com todos os processos e estratégias independentes da sua loja física. Até porque, quanto mais específico um processo ou estratégia para a loja virtual, mais investimentos serão necessários. Os resultados tendem a ser melhores, mas a definição de



tais processos e estratégias pode ser uma evolução natural da operação on-line. Para começar, tenha em mãos os seguintes dados:

- 1) Investimento disponível
- 2) Metas realistas
- 3) Processos existentes

E responda às seguintes perguntas:

- 1) Os processos da operação física podem ser aproveitados na virtual?
- 2) Com esses processos, as metas definidas serão alcançadas?
- 3) Qual a meta máxima que esses processos me permitirão alcançar?
- 4) Quais os fatores limitantes para o crescimento da operação?
- 5) Meu investimento permite a definição de estratégias específicas, automatização e integração dos fatores/processos limitantes?

Desta maneira, você será capaz de identificar os principais

pontos que se não integrados, poderão afetar o desempenho da operação. Além disso, será muito mais fácil dimensionar o alcance de suas metas e definir os novos processos que devam ser integrados ou desmembrados da sua operação física, para ganhar mais desempenho e, conseqüentemente, atingir as novas metas, obtendo capacidade de reinvestimento para estratégias e processos cada vez mais específicos, com resultados ainda melhores. É o início de um ciclo virtuoso.

Você deve estar se perguntando: "Pô, esse cara não falou nada que eu queria ouvir. Eu queria saber como faço para integrar, tecnicamente, minha plataforma de loja virtual com meu ERP!". Eu respondo a você: "Acredite em mim. Exercite o que leu nesse artigo e verá que quando você sabe de verdade o que deve ser integrado, com o investimento e com um plano de expansão planejado, a discussão técnica da integração será muito mais fácil do que imagina". ■



Alexandre Mendes

Tecnólogo em processamento de dados (SESAT), bacharel em administração de empresas (Universidade Estácio de Sá) e MBA em gestão estratégica de sistemas e TI (UniCarioca). Atua com processamento de dados e é consultor de TI

Como falam da sua empresa nas redes sociais?

Caros leitores, vamos tratar das empresas nas redes sociais. Um assunto que nos coloca a pensar sobre o que está acontecendo no mundo digital, como a sociedade está participando e se comportando, em face desta tremenda revolução em nossos relacionamentos, na maneira de fazer marketing, de dar e receber opiniões, de influenciar a todos, de uma forma moderna, rápida e transparente.

Entrando no mundo digital e ligado 24 horas

As empresas que participam de redes sociais têm uma opção bastante relevante que é ouvir mais e diretamente os seus clientes, ter as suas opiniões ali registradas, sem maquiagem, de forma clara, onde todos podem ter acesso a elas e, caso queiram, complementá-las, acrescentando a sua própria opinião e aí vai se formando um enorme depósito de informações, leia-se críticas, sugestões ou simples comentários. Estas opiniões têm um grande valor para as empresas, pois se analisadas podem trazer novos conhecimentos e ganhos. E mais, nestas redes muitas opiniões podem vir de pessoas que talvez pelas vias normais ("fale conosco", 0800, etc.) não se manifestassem, mas estão ali "ligadas", teclando de sua casa, do escritório, do Metrô, enfim, de qualquer lugar e hora que queiram participar.

As empresas podem usar este grande "banco de dados" de inúmeras formas, desde saber como anda a sua marca ou como está seu último lançamento, assim como obter ideias que possam melhorar processos e serviços e até oportunidades que antes não apareciam de forma tão clara. É inegável que a empresa tem a ganhar.

Participar ou não?

Ao participar de redes sociais, as empresas têm determi-

nadas informações mais visíveis e disponíveis a todos, elas não ficam mais ligadas a hierarquias funcionais ou as diretrizes da empresa e isso é muito bom. Merecem ser analisadas, pois os registros estão lá, como foram colocadas originalmente, sem retoques. Os "colaboradores" surgem de inúmeros locais geográficos, são das mais variadas posições hierárquicas ou profissões, idade, experiência, etc. Estas redes formam então um canal direto, cliente-empresa, o diálogo pode ficar mais fácil e aproxima as pessoas e seus objetivos.

Existem também pontos que merecem especial atenção. Vamos a alguns exemplos:

- A falta de controle do tipo de assunto a ser discutido - é livre o assunto a ser publicado e aí fica possível que alguém escreva sobre algo delicado como uma conhecida política ruim de Recursos Humanos com seus funcionários ou ainda expor pontos fracos da empresa
- Não há limite no número de comentários registrados - um pequeno comentário pode ganhar força na Web, chegando a milhares de registros, de forma a implicar em mudança de processos, adiamento do lançamento de um produto ou até forçar a empresa se manifestar perante seus clientes sobre um produto com problemas ou preços abusivos.
- Receber comentários, análise e ação - Não é apenas o fato de se registrar um comentário e pronto. Deve-se consultar e analisar as impressões que seus clientes deixam, e se possível, gerar ações em cima daquilo. São informações valiosíssimas, verdadeiros tesouros.

Agora, veja bem, sua empresa tem que ser aberta ao diálogo

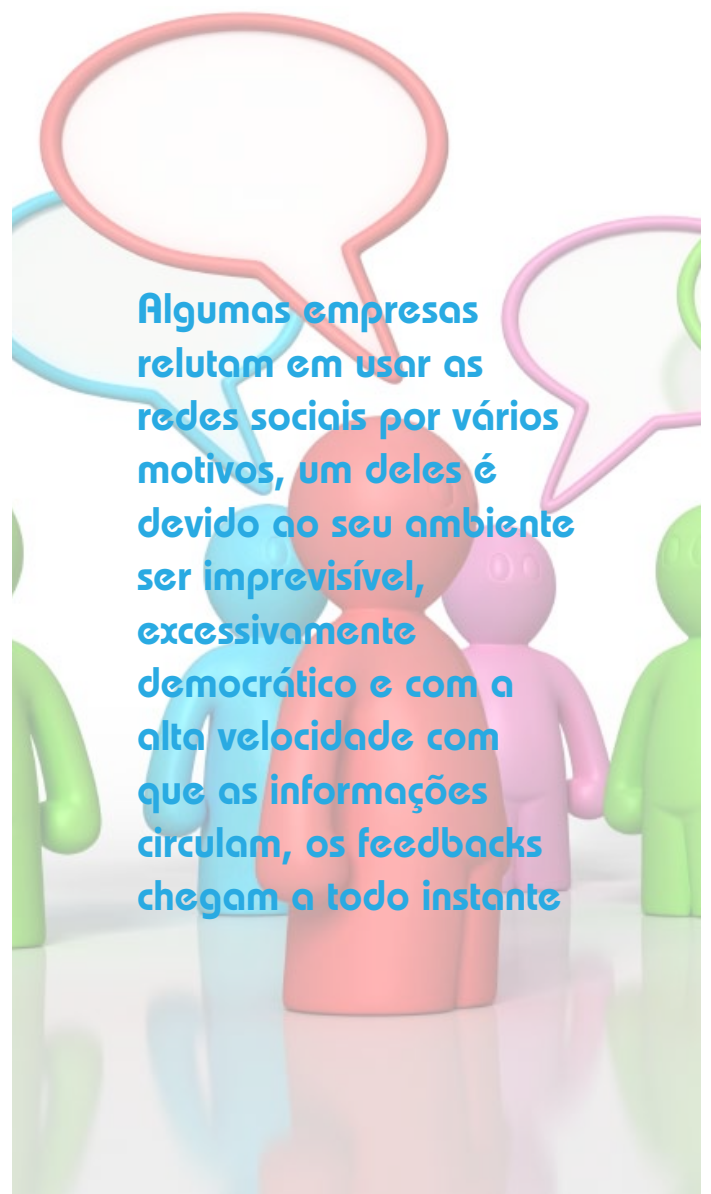


go, ser transparente, pois trabalhar com redes sociais implica nisso, liberdade de expressão, ponto positivo para as trocas de opiniões, ideias, tudo pensado para proporcionar o crescimento de todos, mercado, imagem, ganhos com inovação, respeito ao cliente, etc.

Algumas empresas relutam em usar as redes sociais por vários motivos, um deles é devido ao seu ambiente ser imprevisível, excessivamente democrático e com a alta velocidade com que as informações circulam, os “feedbacks” chegam a todo instante, nem sempre palavras doces e favoráveis, às vezes críticas duras e irônicas e isto pode preocupar. Em um primeiro olhar este mundo pode parecer um pouco confuso, caótico e rápido demais, mas devemos aproveitar exatamente isto a favor da empresa. Pode-se mudar a ótica, ao invés de ver riscos, ver oportunidades. Uma questão levantada em um fórum ou comunidade em uma rede social, através de monitoramento, pode levar a empresa citada a oferecer um serviço ao cliente que colocou a questão.

Temos também que ver a cultura da empresa, nem todas conseguem ver com bons olhos a interação de forma rápida e direta, com clientes se comunicando sem intermediários na linha hierárquica. Vão surgir muitos obstáculos, mas não se deve desistir, pois se trata de um trabalho de constante aprendizado. Vale a pena começar, viver esta rede colaborativa é um grande passo na evolução da vida de uma empresa.

Você sabe se o seu concorrente mais próximo já está nas redes sociais? E sua empresa já trabalha com redes sociais? Pensa em entrar ou está longe disso? ■



Algumas empresas relutam em usar as redes sociais por vários motivos, um deles é devido ao seu ambiente ser imprevisível, excessivamente democrático e com a alta velocidade com que as informações circulam, os feedbacks chegam a todo instante

A um byte de distância



Consulte a Meio Byte e saiba como colocar aqui sua **Publicidade** e dar destaque ao seu negócio em uma revista lida por todo o mundo!

MEIO **BYTE**

Comunicamos Tecnologia



((BYTE TECH))

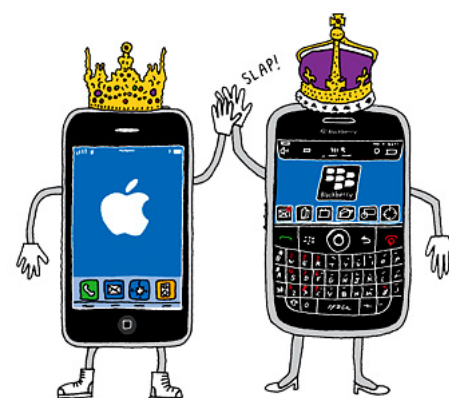
SMARTPHONES

Gilberto Sudré



Professor, Consultor Pesquisador da área de Segurança da Informação. Comentarista de Tecnologia da Rádio CBN. Membro do comitê técnico da ABNT sobre Segurança da Informação. Diretor Técnico da APECOMFES - Associação de Peritos em Computação Forense do ES

Novos Smartphones, novos paradigmas



Os Celulares e Smartphones conquistaram os consumidores e são os verdadeiros representantes do mundo atual onde tudo está em movimento.

Apesar desta preferência nacional, os Smartphones apresentam algumas limitações devidas principalmente ao seu tamanho. Navegar na Internet, ler um e-mail ou documento em telas pequenas não é uma experiência agradável. O que dizer então quando precisamos digitar um texto em teclados minúsculos?

A solução para estes problemas, até agora, era utilizar outros dispositivos como Tablets, com suas telas sensíveis ao toque ou Notebooks/Netbooks com seus teclados de tamanho adequado. Aparentemente resolvido um problema ainda fica outro, o de ter que carregar dois equipamentos pesados e, em alguns casos, manter as informações atualizadas entre os dois.

Pois os fabricantes agora sugerem uma nova abordagem para esta questão: Smartphones que podem se “vestir” de outros equipamentos para atender a demandas diferentes. Para o usuário a boa notícia é que ele vai precisar carregar apenas um dispositivo.

A primeira a propor este novo paradigma foi a Motorola com o seu Atrix (<http://tinyurl.com/atrxlapdoc>), um Smartphone aparentemente comum, mas que conta um acessório especial, o chamado Lapdoc, uma Docking Station no formato de um Notebook. Olhando de fora o Lapdoc parece mesmo um Notebook com um teclado convencional, um touchpad e uma tela de 11,6 polegadas.

Ao precisar utilizar o Smartphone por mais tempo e com um teclado e tela maiores é só encaixar o Atrix no Lapdoc. O processamento e as informações de contatos e arquivos continuam sendo os do Smartphone.

Outro fabricante que inovou foi a Asus, conhecida por seus Netbooks, que acaba de lançar o Padfone (HYPERLINK “<http://event.asus.com/mobile/padfone/>”). Um híbrido de Smartphone e Tablet com um funcionamento bem interessante.

A solução é composta de duas peças: um Smartphone, similar a tantos outros que temos no mercado e um acessório no formato de um Tablet com tela de 10”. Caso você precise de um Tablet é só encaixar o Smartphone em um local atrás do Padfone especialmente feito para isto.

Pronto, agora o Smartphone se transformou em um Tablet e você ainda pode utilizar todos os recursos disponíveis no celular como a câmera de 5MPixels, navegação na Internet via 3G e Wifi.

É de se esperar que, por serem os primeiros representantes de uma nova proposta, estes Smartphones tenham preços “salgados”, mas nada como alguns meses de venda e adoção pelos usuários para que estes os valores caiam muito.

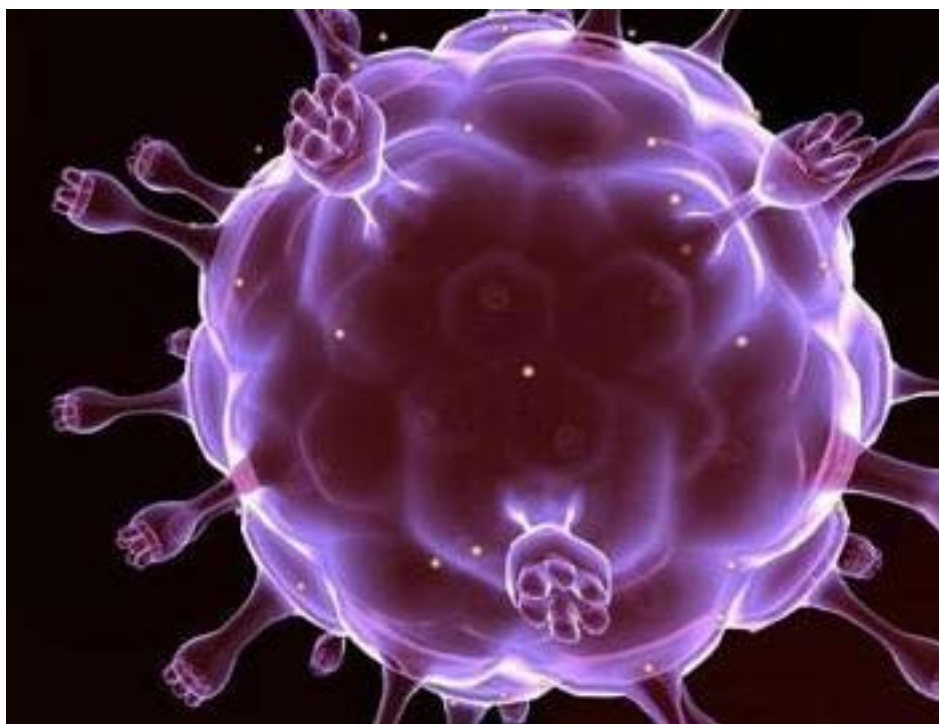
Bem vindo a uma nova mudança de paradigma. Será que ela vai “vingar”? ■

Anonymous negam acção contra o Facebook

No início da segunda semana de Agosto um alvoroço. A imprensa de todo o mundo começa a divulgar que o grupo Anonymous, grupo de hackers responsável por diversos ciberataques a empresas e governos, iria destruir o Facebook em 5 de Novembro. Inclusive, publicaram um vídeo no Youtube com o título "Message from Anonymous: Operation Facebook, Nov 5 2011".

Pois bem, praticamente no dia seguinte a imprensa informa que, via Twitter, o perfil que divulga operações do grupo desmente articulação de ataque à rede social e pede que os veículos de imprensa "parem de mentir".

A imprensa diz que sim, eles dizem que não. Em quem acreditar? É preocupante a forma como as informações se propagam. A imprensa em geral tem de estar preparada e verificar a veracidade antes de publicar alguma informação, pois, no intuito de ajudar, acabamos por replicar e propagar uma informação errada podendo gerar o caos.



O que são CaSIs?

CaSIs é uma sigla para "Common and Stubborn Infectors", ou seja, literalmente, Programas infectadores comuns e teimosos. Estes são programas maliciosos, como vírus, worms, Trojans, etc, que são notoriamente difíceis de detectar e remover através de alguns programas anti-vírus, visto que, estes CaSIs mal-intencionados muitas vezes têm a capacidade de desactivar o computador ou a programas antivírus.

Para contornar esta situação, existe a aplicação CaSIR v4.0 - Common and Stubborn Infections Remover.

Segundo a informação do site, se uma destas pragas infectou seu computador, você não será capaz de instalar qualquer software antivírus conhecido como Kaspersky, McAfee, Norton, AVG, Panda, ou um dos mais de 135 AVs diferentes. Informam ainda, que não tentemos utilizar o Modo de Segurança para removê-los manualmente, porque estas pragas irão desactivar o "Modo Seguro".

Para efectuar o download do CaSIR, aceda a:

<http://www.sergiwa.com/modules/mydownloads/singlefile.php?cid=2&lid=6>



Panda lança nova versão do Cloud Office Protection

A Panda Security lançou a nova versão 5.50 do Panda Cloud Office Protection, que além de fornecer às organizações protecção anti-malware e firewall, incorpora agora ferramentas de controlo remoto como o TeamViewer, UltraVNC, TightVNC, RealVNC e o LogMeIn.

As novas funcionalidades pouparão tempo aos administradores, na medida em que poderão aceder remotamente aos computadores geridos pelo Panda Cloud Office Protection, desde que tenham uma destas ferramentas de controlo remoto instalada.





Bruno Rocha

Engenheiro Informático

Mac OS X Lion

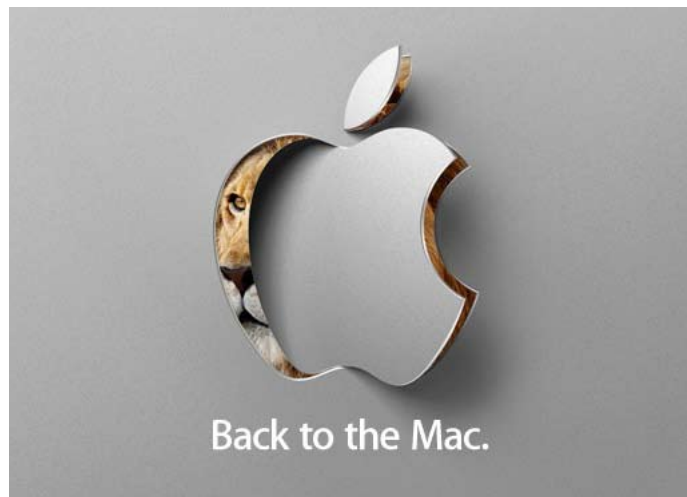
No passado dia 20 de Julho ocorreu a Worldwide Developers Conference (WWDC) da Apple onde, de várias apresentações de produtos novos, surgiu o seu novo sistema operativo, o Mac OS X Lion (versão 10.7).

Foram introduzidas 250 novas funcionalidades a este novo sistema operativo e é logo no procedimento da atualização do mesmo que ocorre uma grande diferença, pelo menos até então curta vida: não está disponível à venda a partir das formas convencionais, mas sim numa loja online, a Mac App Store. Explicando melhor, deixamos de ser obrigados a deslocar-nos até um espaço comercial para adquirir-mos o produto, para podermos realizar a compra online na, Mac App Store, e realizar-mos o download confortavelmente em nossa casa. Para o podermos fazer é um requisito fundamental termos a versão anterior deste sistema operativo, o Mac OS X Snow Leopard (versão 10.6), no entanto, e findo o download do respectivo ficheiro, poderemos criar um DVD com a instalação da versão mais recente. Independentemente da quantidade de computadores Apple que possua, basta realizar uma vez a compra do sistema operativo que a Apple não impõe restrições de instalação em vários computadores, ou seja, compra-se uma única vez e podemos instalar o sistema operativo em quantos computadores Apple possuímos.

Não irei abordar todas as novas funcionalidades (250!) que foram introduzidas, mas falarei das, que para mim, são as mais importantes:

- Gestos Multi-touch:

Já eram uma realidade na versão anterior, mas nesta nova



versão encontram-se mais ricos, mais fluidos e realistas. Desde deslocação, ampliação, gestos para percorrer os ecrãs, entre outros.

- Aplicações em ecrã inteiro:

Agora é possível estarmos numa aplicação e maximizá-la usando todo o ecrã visível que temos diante de nós.

- Mission Control:

Com apenas um gesto aparece-nos esta aplicação e temos uma visibilidade global de tudo do sistema e com apenas um clique podemos ir para qualquer sítio que queiramos.

- Launchpad:

Muito ao estilo do iOS (sistema operativo da Apple para dispositivos móveis) e novamente com um gesto, todas as aplicações que temos instaladas no computador é-nos apresentadas para decidirmos qual iniciar.

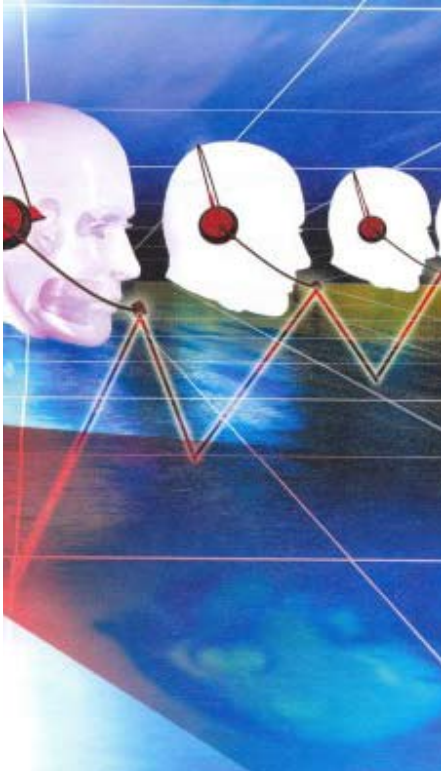
- Retomar

Sempre que desligarmos ou reiniciarmos o sistema operativo, todas as aplicações que anteriormente estavam abertas, irão continuar abertas.

- Airdrop

Possibilidade de criar uma rede peer-to-peer com outros computadores Apple nas redondezas sem ser necessário uma ligação Wi-Fi

O Mac OS X Lion pode ser adquirido via download por €3,99 e em Agosto através de pen drive com um custo um pouco mais elevado. ■



MEIO E
GESTÃO

ATENDIMENTO ONLINE

Albert Deweik



Diretor de Vendas da NeoAssist,
empresa de desenvolvimento de
ferramentas para atendimento ao cliente

Como NÃO atender o seu cliente online!

Frequentemente é possível encontrar artigos explicando as melhores formas de atendimento a clientes na internet. Todos trazem dicas e formas maravilhosas para encantar e principalmente fidelizar o cliente. Mas e o contrário? Quais são os principais pontos em que os players de e-commerce não podem pecar? Para isso, relacionamos os cinco principais erros cometidos pelas empresas na hora de realizar o atendimento online ao cliente.

1. Passar o atendimento do online para o offline - O cliente online quer ser atendido online. Parece trivial, mas muitas empresas ainda cometem este erro. O cliente entra em contato através de um canal online e recebe a resposta para entrar em contato por telefone. Nada mais frustrante do que iniciar um atendimento online, aguardar uma resposta e nela ser direcionado para um canal offline.

2. Canais de atendimento ociosos - Disponibilizou um canal? Use-o. Muitas empresas se vangloriam de disponibilizar os mais diversos canais de atendimento online, como: E-mail, Chat, Atendimento Inteligente, entre outros. Disponibilizam, mas não atendem. Há demora nas respostas de e-mail, deixam o cliente em filas intermináveis de chat e utilizam de forma errada o conteúdo de canais inteligentes. A partir do momento que um novo canal é disponibilizado ao cliente, ele deve ser usado de forma correta, caso contrário a frustração gerada será enorme

3. Falta de posicionamento de prazos - Estipule prazos de resposta. O usuário de internet está acostumado com respostas rápidas. Sendo assim, deixe claro ao cliente qual o prazo de resposta. Caso ele envie um e-mail, utilize ferramentas que estipulem e divulguem ao cliente o tempo médio para resposta. No caso do chat, informe a posição da fila e o tempo médio de espera. O cliente que não tem retorno sobre o prazo de resposta costuma recorrer aos métodos tradicionais - e mais caros - para sanar as dúvidas.

4. Demora nas respostas - O e-consumidor gosta de respos-

tas rápidas. É imediatista. Utilize ferramentas de atendimento inteligente que consigam entender de forma automática as questões do cliente e responder. Este tipo de tecnologia costuma reter em média 70% do fluxo manual de interações online. Em grandes operações essa economia gerada é bastante expressiva. Um exemplo de atendimento inteligente, são ferramentas de interpretação automática de dúvidas do cliente. Através de inteligência artificial, essas ferramentas são capazes de entender, sem intervenção humana, a questão do cliente e responder em questão de segundos a dúvida. Este processo, imediato, demoraria horas ou dias, caso a empresa não utilize dessa tecnologia.

5. Restrição de horário de atendimento - Um estudo realizado pela NeoAssist em 2011 aponta que cerca de 20% das dúvidas dos clientes em sites de compra ocorrem fora do horário comercial. Ter um atendimento disponível fora do horário comercial, especialmente com ferramentas inteligentes, é importantíssimo. O cliente que não encontra resposta para sua dúvida na hora da compra migra para o concorrente que disponibiliza essa informação. Claro que ter uma operação manual 24x7 pode ser muito oneroso para as empresas, então a minha recomendação é sempre ter ferramentas de atendimento inteligente que ajudem o cliente de maneira automática.

Parecem cinco dicas fáceis de seguir. No entanto, mesmo nos dias de hoje, ainda encontramos muitas empresas que atendem dessa forma e deixam aberta a possibilidade de perder clientes de forma rápida para a concorrência.

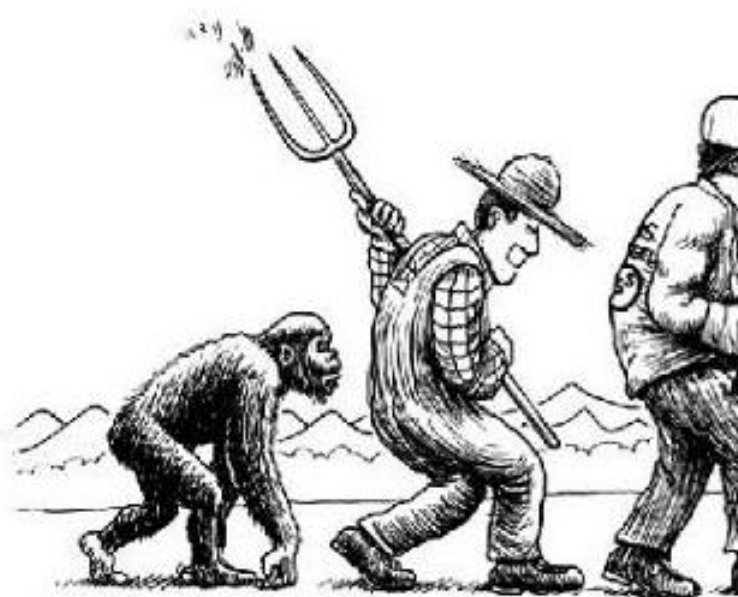
O bom atendimento é uma ferramenta essencial para gerar uma relação de confiança com o cliente. Assim como há a opção de "apenas um clique" para efetuar uma compra, precisamos facilitar as resoluções de dúvidas e problemas, maximizando sua curva de conforto. Ou seja, as dicas e ferramentas estão em nossas mãos, só é preciso enxergar e investir além do carrinho de compras. ■



Orlando Pavani Junior

Chief Knowledge Office da Gauss Consulting, empresa especializada em consultoria instrumental e assessoria especializada e Associada ao IBCO (Instituto Brasileiro dos Consultores de Organizações)

Falta senso de "se-virança"



Uma grande quantidade de pessoas de um país está incluída no conceito de População em Idade Ativa (PIA), uma classificação etária que compreende o conjunto de todas as pessoas de um país teoricamente aptas a exercer uma atividade econômica, um trabalho. No Brasil, consideram-se a PIA todas as pessoas com 10 ou mais anos de idade. Estas pessoas estão subdivididas em População Economicamente Ativa (PEA), que consiste na soma das pessoas empregadas (PO – Pessoas Ocupadas) com as temporariamente desempregadas (PD – Pessoas Desocupadas) e População Economicamente Inativa (PEI) que consiste na soma das pessoas incapacitadas para o trabalho, que desistiram de buscar trabalho ou ainda que não querem mesmo trabalhar (estudantes, aposentados, incapazes, etc.). Resumidamente temos: $PO + PD = PEA$ e $PEA + PEI = PIA$.

Tudo isto é o que se aprende introdutoriamente nas primeiras páginas de qualquer livro de macroeconomia, mas o que pretendo grifar hoje é que existe uma parcela da PO que vão se transformar em PD por absoluta falta de capacidade de "se-virança"! Fazem parte da latente PISV (População Incapacitada de Se-Virar) e, normalmente, sabem mais reclamar da vida do que assumir que apenas colhem aquilo que são capazes de plantar.

Tratam-se de pessoas sem proatividade e que não conseguem pensar no que estão fazendo para atingir um objetivo. Elas se restringem a terminar o que estão fazendo da melhor forma possível. Não demonstram esforço relevante para compreender em que contexto está inserida aquela atividade. Podem até primar pela eficiência (fazer certo a coisa), mas estão longe, muito longe, da eficácia (fazer a coisa certa) e a anos luz da efetividade (colher resultados de forma sustentada).

Total falta de vontade, de criatividade, de lógica, de senso de urgência, de ânimo, de prazer em realizar determinada atividade poderia explicar a falta de capacidade de "se-virança". "Se-virança" (termo meu, assumo totalmente o neologismo) é a capacidade de uma pessoa em encontrar alternativas para realizar os objetivos de forma individual e com os recursos disponíveis (sempre escassos) naquele específico momento.

Uma pessoa com senso de "se-virança" é aquela que defende ditados como: "quem tem boca vai a Roma", "quem não tem cão, caça com gato".

Será que estou me fazendo entender?! Você leitor faz parte do PISV? Espero que não. Um bom motivo para eu pensar que não, é que você está lendo este texto por algum motivo. Os membros do PISV geralmente odeiam ler;



costumam demorar mais do que o normal para entender aquelas piadas mais inteligentes; preferem ordens claras e detalhadas ao invés de diretrizes amplas e desafios impossíveis; tem hora certinha para ir embora (nem sempre com a mesma disciplina para chegar); não percebem qualquer frustração por um trabalho que não gerou o resultado esperado; são superficiais e odeiam coisas complexas...parece que morreram, mas esqueceram-se de deitar!

É disto que sinto falta em uma parcela significativa das pessoas da PEA! Muitas delas vão perder suas oportunidades de emprego (PO) e vão passar a vida inteira reclamando que foram demitidas (PD), alegando que foram consideradas um mero número na empresa onde trabalhavam. Pouco se assume, mas muitas destas pessoas fazem de tudo para não passarem de meros números mesmo, fazem o mínimo necessário e não vêem com a nitidez esperada as oportunidades quicando!

A falta de comida faz com que uma pessoa normal morra entre 4 e 7 semanas. A falta de água faz com que uma pessoa morra em, no máximo, uma semana. Similar inanição da capacidade de nutrir-se do senso de “se-virança” fará rapidamente com que um profissional sucumba de relevância na PEA! ■



Otto Pohlmann

CEO da Centric System, empresa especializada em soluções para centralização de sistemas e distribuidora do software GO-Global no Brasil

TI Caso queira resultados surpreendentes, inove!

Se todos fizerem da mesma forma, os resultados serão parecidos e não haverá diferenciação e nem resultados distintos. Se todos oferecerem o mesmo produto, vira commodity, sem diferencial de preços e com lucratividade baixa.

Neste cenário, se um concorrente quiser se destacar deverá pensar em ter custos menores, ou oferecer funções adicionais. E, para reduzir custos, não é apertando o salário dos profissionais que se vai atingir este novo patamar, e sim aumentando a eficiência. Na área de Datacenters estamos na fase da acomodação, em estágio de commodity. Todos oferecem a mesma coisa, usam as mesmas ferramentas, e tem custos muito parecidos. Pode até usar hypervisores (sistema de gerenciamento de máquinas virtuais) diferentes, mas em essência todos fazem a mesma coisa. Quando se começou a falar em Cloud Computing esperava-se uma revolução que iria reduzir custos. Porém, o conceito está caindo na vala comum sem grandes diferenciais. E sabem por quê? Porque continuam usando as mesmas ferramentas, as mesmas práticas do hosting, tanto no nível de hardware como em software.

O que temos visto é Hosting sendo vendido como Cloud Computing, trazendo consigo ainda os custos do hosting convencional baseado na virtualização de servidores. Cloud Computing precisa ir além do Self-Service e da Elasticidade. É necessário que possa se pagar sob demanda pelos recursos de Processamento, Memória, Armazenamento e Banda, tudo de forma isolada e conforme o consumo. Alguns provedores estão preocupados em reduzir os custos de hardware a partir de arquiteturas de alta densidade com sistemas de alimentação e refrigeração inovadoras. Nesse caso, vale à pena conhecer a arquitetura proposta pelo Facebook que avança muito nesta área. No entanto, esta revolução na arquitetura de hardware precisa vir acompanhada também de uma nova estruturação na arquitetura de software.

Precisamos deixar de associar aplicações com máquinas/servidores de uma forma constante e pré-determinada. Os processadores precisam começar a ser encarados como um recurso dinâmico e reutilizável, sem vínculos com as aplicações. Isto será possível quando adotarmos uma arquitetura de software que permita o Stateless Computing, que possibilita que qualquer processador possa ser alocado para executar qualquer tarefa a qualquer instante, sem que esta tarefa tenha sido previamente associada a ele.

Stateless Computing, literalmente significa computação sem estado. Isto é,



uma computação onde a execução de determinada aplicação por um servidor não deixa nenhum dado ou resquício de dado no servidor. Trata-se de uma arquitetura onde todos os dados armazenados e atualizados ficam na rede, e o servidor não guarda nenhuma informação do processamento da aplicação nos discos. Desta forma, o servidor passa a ser reutilizável seguidamente por diferentes aplicações permitindo um melhor aproveitamento deste recurso. Neste modelo computacional, o recurso processador passa a ter um aproveitamento de 100%, sem estados de inatividade. Com este aproveitamento integral do servidor e memória, o custo do processamento despenca, podendo ser revertido em benefício aos usuários.

O produto que hoje permite implantar o Stateless Computing é o APPZERO, da empresa americana do mesmo nome, que tem como lema: “qualquer aplicação, em qualquer servidor, a qualquer momento”. O APPZERO é uma ferramenta de virtualização de nova geração que levou a tecnologia a um novo patamar e passou a virtualizar apenas a aplicação, sem carregar consigo nada do sistema operacional, como acontece com a virtualização de máquinas/servidores. Com isso, diversas aplicações podem ser executadas simultaneamente sob o mesmo sistema operacional derrubando um paradigma da virtualização atual: um servidor – uma aplicação. Isto possibilita um melhor aproveitamento da máquina, com menos overhead e com menos ociosidade.

Com todos estes argumentos, ficam muito evidentes as vantagens da virtualização da aplicação comparadas com a virtualização do servidor. O slogan “qualquer aplicação, em qualquer servidor, a qualquer momento” é o sonho de consumo dos administradores de datacenters: Ter todas as máquinas prontas pra executar qualquer aplicação, em qualquer servidor, a qualquer momento, sem ter que associar antecipadamente as aplicações com seus respectivos servidores. No momento em que todos os servidores do datacenter puderem ser alocados para rodar qualquer aplicação, com balanceamento automático de carga entre os servidores, então teremos o ambiente dos sonhos. Ambiente esse que irá permitir reduzir drasticamente os custos de processamento e administração, trazendo aquela redução que todos esperavam do verdadeiro Cloud Computing. ■



Anita Online investe em atendimento com a NeoAssist

E-commerce de moda do Centro-Oeste brasileiro responde 80% das dúvidas dos clientes sem intervenção humana. Em prol do aprimoramento no atendimento, visando maior agilidade nas respostas e controle dos emails enviados e recebidos, a Anita Online, e-commerce de moda da região Centro-Oeste do Brasil, investiu nas plataformas da NeoAssist, uma das principais empresas de desenvolvimento de ferramentas para atendimento ao cliente, para maior fidelização do e-consumidor em sua loja virtual.

A empresa foi responsável pela customização do Sistema Inteligente de Atendimento e gerenciador de emails para a loja virtual. Com a ferramenta de atendimento inteligente, o site conseguiu aprimorar em 80% as resoluções de dúvidas, trazendo ao e-consumidor respostas rápidas para dúvidas comuns, sem intervenção humana, mostrando inúmeras informações que facilitam a gestão do contato com o cliente, além de trazer informações comportamentais relevantes em relação ao e-consumidor.



Clube do Desconto aposta em sistema de pagamento online da Braspag

Gateway de pagamento é responsável pelo processamento de mais de 120 mil transações realizadas no site de compras coletivas.

Com foco em maior agilidade na transação de pagamentos online, o Clube do Desconto, site de compras coletivas, fechou contrato com a Braspag, empresa líder em soluções de pagamento e serviços financeiros para e-commerce, para a implantação do gateway de pagamento, o Pagador. Desde o início do trabalho, a empresa já processou por meio do sistema mais de 120 mil transações. A solução foi integrada para suprir a alta demanda de pedidos online, com segurança no pagamento e maior performance na certificação financeira. "O sistema implantado suporta um grande número de pedidos e atende a todas as nossas expectativas, pois o processamento é mais rápido através do gateway. Quando trabalhávamos com gateway terceirizado, que não estava dentro do nosso site, não conseguíamos realizar as análises que precisávamos sobre os pagamentos", afirma Isaac Ezra, diretor do Clube do Desconto. Após a implantação da solução, o site de compras coletivas ganhou rapidez, agilidade e tempo de processamento. "Nosso carrinho de compras ficou mais ágil ao cliente. Há maior índice de aprovação, taxas menores, liberdade para realizar análises de risco, além da facilidade no recebimento do pagamento", conta Ezra. A plataforma roda como solução de cobrança em transações à vista ou parceladas e em diversas formas de pagamento na loja virtual, recebendo dados do estabelecimento em um único padrão, com integração de todos os meios de pagamento relevantes disponíveis. Além disso, o sistema emite relatórios diários sobre o processo de compra e venda, que é analisado pela área de marketing e financeira do Clube do Desconto. "Os relatórios nos mostram as transações e extratos, conforme a necessidade que temos para observar a performance de vendas no portal", finaliza o executivo. Para conhecer as soluções para o processamento de pagamentos online, acesse: www.braspag.com.br

Azul Linhas Aéreas fecha com XGEN para aprimorar performance no Contact Center



Companhia aérea espera reduzir o TMA (Tempo Médio de Atendimento) e o TMO (Tempo Médio de Operação) com a adoção da plataforma Synapse.

Para atender a esse cenário de evolução contínua e com o objetivo de ganhar mais agilidade no Contact Center, a Azul Linhas Aéreas, fechou contrato com a XGEN, empresa com foco em soluções para o setor de contact center. Dentre os benefícios esperados pela Azul com a adoção da ferramenta Synapse estão a redução do TMA (Tempo Médio de Atendimento) e o TMO (Tempo Médio de Operação), o aumento da assertividade dos operadores e a formação de uma FAQ estruturada para ser utilizada como ferramenta de autoatendimento pelos usuários finais no site da AZUL, contribuindo para a redução do volume de

ligações para a central de atendimento.

"Um projeto Synapse é resultado de um trabalho em que incorporamos três elementos: os mais de 10 anos de experiência da XGEN em contact centers; as melhores práticas de gestão do conhecimento, arquitetura da informação, dentre outras áreas do conhecimento; e uma plataforma tecnológica que sustente e apresente estas informações de uma forma em que os atendentes consigam utilizar imediatamente", diz Carlo Gibertini, diretor de pré-vendas da XGEN.

"A Azul busca com esta solução uma melhor sinergia entre o nosso site e os nossos clientes, agilizando a informação sobre a operação Azul e as necessidades dos clientes, transformando o dia a dia mais simples e objetivo", diz Paulo Engelmann, gerente de atendimento da Azul.

GOOGLE

Painel de Visualização

Depois de lançar a nova rede social Google+, permitir fazer ligações directamente do GMAIL e de modificar o visual do Google Calendar, do Maps, do GMAIL e até mesmo a clássica página inicial da gigante de buscas, a Google lançou uma funcionalidade que permite ao usuário de Gmail visualizar seus e-mails como se estivesse no Microsoft Outlook ou no aplicativo do Gmail para iPad.

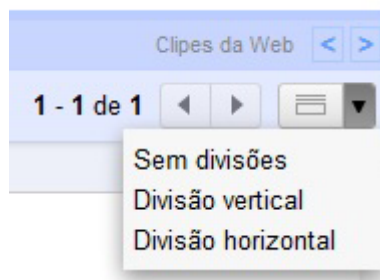
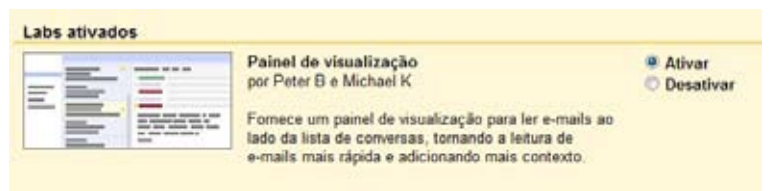
Esta nova função divide a tela, na vertical ou na horizontal, de tal forma que o utilizador possa aceder às mensagens que recebe sem ter de estar a carregar cada uma das mensagens sempre que as pretendem ver, tornando assim que a leitura das mensagens seja mais rápida. Esta nova opção chama-se "Painel de Visualização". Esta novidade tem como intuito facilitar a vida de quem precisa de mais do que um título para saber se uma mensagem é importante.

Quem quiser usar o "Painel de Visualização" deve aceder a <https://mail.google.com/mail/u/0/?shva=1#settings/labs> e habilitar a função e salvar as configurações.

Depois é só ir à parte superior direita e escolher entre a exibição horizontal ou vertical das mensagens.

Só não se esqueça que o Gmail Labs é uma área de teste para recursos experimentais que ainda não estão prontos para serem lançados. Eles podem mudar, falhar ou desaparecer a qualquer momento.

Se (quando) um recurso do Labs falhar, e você estiver com problemas para carregar a sua Caixa de entrada, há uma saída: use <https://mail.google.com/mail/u/0/?labs=0>



Veho Mimi Wi-Fi A coluna sem fios!



As colunas/caixa de som não se medem aos palmos. Vejam as Mimi Wi-Fi da VEHO, um poderoso sistema de som sem fios, que se pode usar com PC, Mac, iPod e Mp3 e que lhe vai levar a música a todo o lado!

Você poderá facilmente transmitir música pela casa ou no jardim sem ter de se preocupar com cabos ou com o dispositivo de som. Graças a este sistema sem fios, basta levar a coluna com você! Tem um alcance de 30 a 50 metros (dependendo do ambiente) e, por ser tão leve e pequena, é facilmente transportável. Pode ter quantas colunas quiser, onde quiser, a partir do mesmo emissor sem fios. As possibilidades são infinitas e as facilidades também.

www.veho-uk.com

Veho Microscópio Digital USB Ver a 400x...



Tire o máximo partido deste microscópio USB e descubra novas respostas para estes mundos quase invisíveis e tantos outros!

Como é fácil de usar, de forma imediata, pode ser usado nas escolas para cativar os mais jovens para as ciências, ou apurar o puro deleite da descoberta...

Com rigor e potência, está também apto a ser utilizado para efeitos científicos, tecnológicos e artísticos por profissionais. As imagens e vídeos capturados possuem qualidade técnica e científica para aplicação nas diversas áreas técnicas, científicas e artísticas.

www.veho-uk.com

Action Camera ATC 2k / 3K Helmet Camera Com vista para a emoção

Imagine fazer canoagem, saltar de um avião, andar de bicicleta de forma radical, pular Bungee Jumping ou escalar a Serra da Estrela. Imagine então mostrar como é preciso coragem, filmando o seu ponto de vista. Não seria fácil, pois teria de ter uma das mãos ocupadas.

Agora imagine filmar sem ter de utilizar uma das mãos para segurar a camera. Faça o que fizer, onde quiser, use as mãos para o mais importante e deixe a Action Camera a gravar para mais tarde recordar!

A Action Camera Digital é à prova de água, chuva, neve, choque e até pode ser mergulhada em casos extremos.

www.actioncameras.co.uk/



Quem mexeu no meu subsídio de Natal?

Quem tem iPod já poderá saber quanto do seu subsídio de Natal ficará retido. Segundo o autor, Filipe Murteira, “Esta não pretende ser uma aplicação de finanças ou contabilidade. Apenas gostamos de pessoas informadas, por isso, se quer saber quanto vai perder no seu subsídio de Natal, use esta aplicação. Não queremos que tenha uma surpresa no sapatinho”.

O link para efectuar o download é:

<http://itunes.apple.com/app/aisubsidio/id451145509?mt=8>



Dicas de Alojamento na Web

Um portal interessante para obter informações sobre alojamentos Web, como fazer um site, o que é alojamento Web partilhado, entre outras.

O portal “Dicas Alojamento Web” tem como objectivo partilhar um pouco da experiência do autor e, ao mesmo tempo, criar uma fonte de informação útil, com análises web hostings, cupões, promoções e notícias.



Vale a pena aceder:

<http://www.dicasalojamentoweb.com/>

Para Facebook: Game of Thrones - Battle of the Iron Throne

“Battle of the Iron Throne” é o jogo oficial do Facebook para ‘Game of Thrones’.

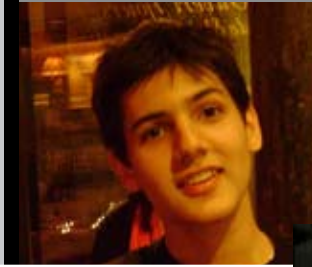
O jogo foi desenvolvido para promover a série da HBO. Assim, foi lançado no espírito de competição amigável, na verdade, “Você ganha ou você morre”.

O link para o interessante jogo para Facebook, Game of Thrones é:

www.facebook.com/apps/application.php?id=220863107940047&ref=ts



links do mês

**Victor Archela**

Estudante de Ciências da Computação
na Universidade de São Paulo

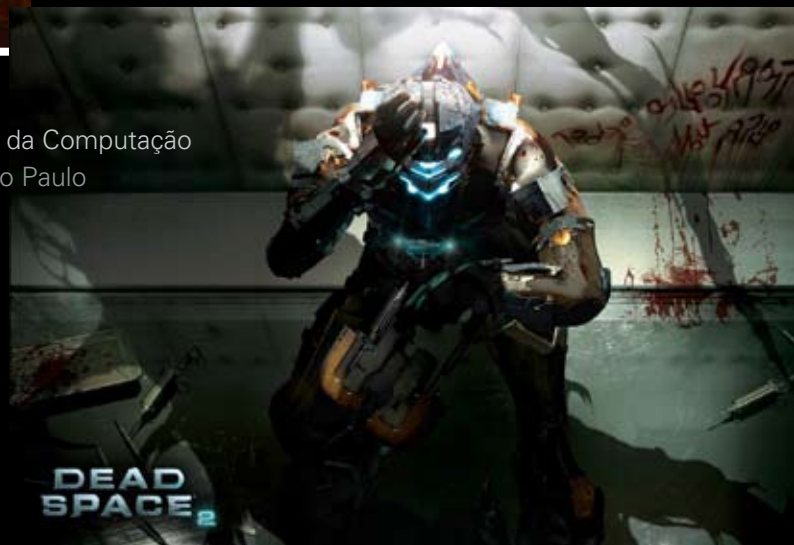
DEAD SPACE 2

Em outubro de 2008 foi lançado um jogo de terror um tanto diferente. Nesse jogo o personagem principal Isaac Clarke (cujo nome é homenagem a dois dos maiores escritores de ficção científica: Isaac Asimov e Arthur C. Clarke) é um engenheiro que foi enviado numa missão para reparar o sistema de comunicação da nave mineradora Ishimura. Mas, foi só quando ele entrou na nave que ele descobriu o porquê dos problemas de comunicação da nave: a tripulação fora infectada por um tipo de vírus alienígena, que transforma pessoas em criaturas grotescas chamadas de "Necromorphs".

O jogo Dead Space fez tanto sucesso que chegou até a ter filme animado: "Dead Space: Downfall", que explica os acontecimentos que antecedem o desastre em Ishimura. E finalmente, três anos depois, para a felicidade dos fãs (e extrema infelicidade de Isaac): Dead Space 2, a continuação de um dos melhores jogos de terror já criados, havia sido lançado (para PS3, Xbox 360 e Microsoft Windows).

Dessa vez, a história se passa três anos após os acontecimentos em Ishimura. Isaac foi resgatado e mantido num sono induzido por todo esse tempo. Porém, as pessoas que o resgataram também acharam o artefato que causou todo aquele desastre e sem saber dos riscos trouxeram junto com Isaac para Sprawl, uma enorme metrópole construída numa das luas de Saturno. Isaac é acordado apenas quando o artefato causou uma segunda catástrofe e infectou a cidade inteira. Ele acorda num hospital, sem saber onde está ou o que está ocorrendo e para seu maior desgosto a história estava se repetindo.

Os desenvolvedores mantiveram várias coisas que deram certo na primeira versão do jogo como a inabilidade de pausar (o que faz com que o terror seja ainda maior), por exemplo, quando você vai usar algo do seu inventário o jogo continua, então você ainda pode ser atacado a qualquer momento. Outra coisa que vão manter são os tipos dife-



rentes de armas. Já que Isaac é engenheiro, ele usa armas improvisadas a partir de ferramentas de engenheiro (como cortadores de plasma e colocador de rebites). Além disso, elas se mostram mais eficazes contra os necromorphs, pois elas decepam membros mais facilmente que armas convencionais e melhor forma de matar esses monstros é arrancando membros essenciais (e nem sempre é a cabeça).

Outra coisa mantida foi o desmembramento estratégico, que consiste em arrancar membros mais essenciais para matar a criatura mais rapidamente e, como mencionei acima, as armas disponíveis no jogo tornam isso mais fácil e a cabeça nem sempre é o alvo principal.

Diferente do primeiro, que era um jogo um pouco mais parado, pois o jogador tinha que prosseguir com muita cautela porque nunca sabia o que ele podia ser atacado a qualquer momento, esse jogo manteve isso, mas também adicionou seções de lógica, ação e de puro terror ao invés de ter um clima sempre tenso. Ainda é recheado de sustos, claro, mas essa mescla de climas deixa o jogo menos cansativo, melhorando consideravelmente sua jogabilidade. Além disso, possui um modo multiplayer, onde os jogadores podem até escolher jogar como um necromorph para matar e aterrorizar os humanos.

Os desenvolvedores de Dead Space 2 fizeram um ótimo trabalho aperfeiçoando o primeiro jogo. Com a ajuda do público eles fizeram melhoras como aumento da velocidade do Isaac e a criação de vários diferentes ambientes com os quais o jogador vai poder interagir bastante. Além de manter coisas que deram certo e tirar aspectos problemáticos, eles também conseguiram implementar várias coisas muito legais, como o modo gravidade zero que é usado numa parte em que o jogador está no espaço. Tudo isso para polir as bordas de um jogo ótimo para deixá-lo melhor ainda. Vale muito a pena conferir!



Miguel Rocha



Especialista em Jogos Electrónicos

Bioshock

O jogo do 100%

Olá pessoal!



Trago-vos um dos jogos que recebeu pontuação máxima (de 1 a 100). Refiro-me a Bioshock, que recebeu a pontuação de 100 quando saiu em 2007. Utiliza o motor gráfico Unreal engine desenvolvido pela Irrational Games e distribuído pela 2k.

Bioshock retrata uma metrópole subaquática criada por Andrew Ryan que se chama Rapture, onde se concentram os maiores cientistas e artistas. Com a exploração do fundo do mar, foram encontrados uns tipos de lesmas que contém um material genético controlável e, de lá surgiram os famosos poderes injetáveis, os "Plasmids". Estes são inseridos mediante seringas bem enormes!!! Cada seringa contém um poder diferente, como o poder eléctrico, do fogo, um que causa raiva nos inimigos e atacam-se uns aos outros, um que produz um holograma do jogador, um que causa remoinhos de vento que catapultam os inimigos no ar entre muitos outros. O problema dos "Plasmids" é que têm efeitos secundários e então a população de Rapture abusou dos poderes e ficou toda modificada. Ou seja, as pessoas ficaram desfiguradas, perderam o sentido da natureza humana e ficaram "malucas"...



A história do jogo começa com a queda de um avião, em que o jogador cai à água. Consegue subir à superfície e avista uma torre em pleno alto mar. Ele entra na torre e visualiza umas escadas que conduzem a um elevador que é o ponto de início da nossa grande aventura. Depois de sair do elevador, é visualizada uma personagem a ser atacada por outra, chegando mesmo a matá-la. Posteriormente, o atacante, olha para o elevador e diz: "está aí alguém novo...". Finda a sua fala, apressa-se para saltar para cima do elevador e, enquanto tenta abrir uma brecha, ouve-se uma voz através de um rádio que nos vai conduzir por quase todo o jogo. O seu nome é "Atlas" e este manda um "turret" para eliminar o atacante cujas garras esquisitas chamam-se "splicers".

É um ótimo jogo e conta com várias armas, as quais podem ser modificadas num local específico, em máquinas de vendas que possuam a inscrição: "Power to the people". Conta também com variadíssimas "Plasmids" e uma grande variedade de lugares. O ambiente gráfico é espetacular, a jogabilidade é excelente e oferece ao jogador um controlo total da câmara. É um jogo que não se torna repetitivo, sendo um dos meus jogos favoritos porque tem uma das coisas mais importantes que um jogo pode ter: o enredo e a história.

Para quem já jogou, dêem uma vista de olhos no Bioshock 2 (2009) e no novo que está para sair, o Bioshock Infinite. E, quem sabe se teremos o filme em 2013...



MEIO BYTE em parceria com o leitor: Você sugere, nós publicamos!

- O que você quer saber sobre Tecnologia e Gestão?
- Gostaria de se aprofundar em algum assunto que já abordamos?
- Quer sugerir um novo tema para discutirmos em uma próxima edição?



MAILBOX | CORREIO

A revista MEIO BYTE criará uma chamada mensal, para que possamos ter alguns textos vocacionados para um determinado tema. Os assuntos abordados serão disponibilizados e sugeridos pelos leitores que, certamente, devem ter vários tópicos que gostariam de ler em nossa publicação.

Para isso, basta enviarem suas sugestões para comunica@meiobyte.net à atenção de Eva Mendes, Coordenadora de Comunicação MEIO BYTE.

AGUARDAMOS SUA COLABORAÇÃO!
Equipe MEIO BYTE



((BYTE COMEX))

DRAWBACK

Claiton Soares



Sócio-Diretor da Intersystem Transportes Internacionais

DRAWBACK



Na edição deste mês abordaremos outro tema muito interessante no comex brasileiro. Digo interessante, porque se apresenta como uma boa alternativa para o exportador que não encontra insumos que garantam sua produção para exportação no mercado interno. Devemos entender a denominação insumos, por matérias primas, materiais secundários, embalagens e partes e peças utilizados na fabricação dos produtos destinados à exportação.

O drawback é um incentivo à exportação que permite ao fabricante ou exportador brasileiro importar insumos desonerados de impostos quando destinados a compor produtos a exportar ou mesmo exportados.

Assim, o princípio básico desta modalidade é a desoneração dos tributos que normalmente seriam aplicados às importações, desde que estes produtos componham parte da produção que será exportada.

A base legal deste incentivo encontra-se registrada no Regulamento Aduaneiro sob a portaria nr. 4, de 11/06/1997, que apresenta a sistemática administrativo-operacional deste benefício intitulando-o, assim como o Regulamento Aduaneiro, de Regime Aduaneiro Especial de Drawback. A citada portaria delega ao Departamento de Operações de Comércio Exterior – Decex, a autonomia para a concessão, acompanhamento e verificação do cumprimento do compromisso de exportar.

Esse regime é considerado incentivo à exportação embora seja concedido nas importações e pode ser aplicado nas seguintes modalidades:

- 1) Suspensão dos pagamentos exigíveis na importação a ser exportada após beneficiamento ou destinada a fabricação, complementação ou acondicionamento de outra a ser exportada.

- 2) Isenção dos tributos exigíveis na importação de mercadorias, em quantidade e qualidade equivalente à utilizada no beneficiamento, complementação ou acondicionamento de outra a ser exportada.

- 3) Restituição, total ou parcial, dos tributos pagos na importação de mercadoria exportada após o beneficiamento, ou utilizada na fabricação, complementação ou acondicionamento de outra a ser exportada.

Reais Incentivos:

Quando do desembaraço dos insumos constantes do Ato Concessório, a empresa firmará, junto à Inspetoria da Receita Federal, Termo de Responsabilidade – TR, em razão da suspensão, isenção ou restituição dos seguintes incidentes sobre a importação, que se concretiza:

- Imposto de Importação – I.I.
- Imposto sobre Produtos Industrializados – I.P.I.

Além destes impostos, destacados no Termo de Responsabilidade – TR, deixam de onerar a importação:

- Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS
- Adicional ao Frete de para Renovação da Marinha Mercante – AFRMM

Para empresas brasileiras que operam no comércio internacional, ou pretendam operar neste mercado, o regime drawback é com certeza um grande incentivo que pode alavancar seus negócios no exterior.

Caso necessite mais informações sobre o regime especial Drawback basta acessar o site da receita federal onde encontrará a íntegra da regulamentação.

www.receita.fazenda.gov.br/aduana/drawback/regime.htm



Chipy

Actualizando seu PC



Com a constante actualização dos equipamentos electrónicos e os preços mais baixos, fica cada vez mais fácil actualizar o PC e, assim, deixá-lo cada vez mais poderoso.

Mas, fazer uma actualização (upgrade) e melhorar a performance, as vezes pode ser um desafio. Para um iniciante, pode parecer algo amedrontador trocar apenas uma memória, o que já não assusta o utilizador mais experiente. Uma coisa é certa, em ambos os casos, seja no caso do menos o do mais experiente, devemos ter alguns cuidados para evitar erros no processo de Upgrade.

Actualizar a sua CPU não é normalmente rentável. Deve-se levar em consideração a utilização. O aumento de desempenho poderá nem ser notado, como por exemplo, em computadores para escritórios que na maioria das vezes é utilizado para ler e-mails, abrir ficheiros do Word e Excel. Obtém-se resultados mais significativos nos casos de computadores que trabalhem com software de design gráfico, edições de imagem, edições de vídeos ou até para jogar.

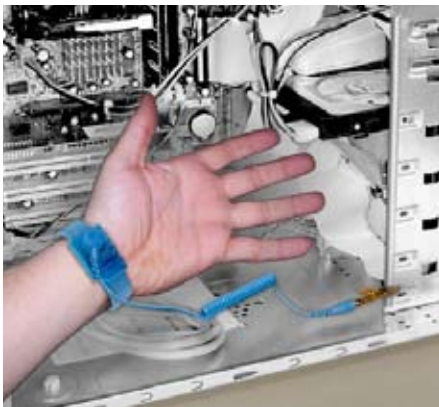
Em relação ao primeiro caso, o mais importante é aumentar a quantidade de memória, e, além disto, organizar os ficheiros, organizar e-mails (excluir os que não são úteis e organizar em pastas os restantes). Nos demais casos, um Upgrade de placa de vídeo é essencial.

A mudança de um HD (disco rígido/duro) deve ser feita no caso de pouco espaço em disco. Mas, neste caso, recomendo que tenha um disco externo para ter as informações que não são necessárias estar a ocupar espaço em disco. E também aproveite para ter backup das informações importantes.

No caso da troca do HD, deve-se optar por um disco que inclua um software que faça uma imagem do disco velho para o novo. Fabricantes como a Seagate e a Western Digital incluem com seus discos estes softwares. O software da Seagate se chama DiscWizard e o da Western Digital Acronis True Image.

A mudança de processador e, respectivamente a Mother Board (placa mãe) já é um pouco mais traumática, e deve ser feita por utilizadores experientes ou, de preferência, por técnicos informáticos, visto que têm de efectuar determinadas configurações no disco rígido para não perder as informações e/ou ter de reinstalar o seu sistema operacional.

Algumas pessoas actualizam a BIOS. Em um caso deste, que também deve ser feito por um profissional experiente, NUNCA desligue o computador ou interrompa o processo antes ele ser concluído. Caso isto ocorra, fatalmente terá de comprar outra placa mãe.



Algumas dicas interessantes antes de efectuar o Upgrade:

- Ter uma pulseira anti-estática para mexer no computador;
- Antes de comprar memória RAM, verifique qual o tipo recomendado para seu computador;
- Se for utilizar o mesmo dissipador, retire a Pasta Térmica anterior e aplique apenas uma camada fina de Pasta sobre o dissipador antes de colocar sobre o processador;
- Cuidado para não usar o tipo errado de parafuso para fixar o Disco Duro (HD);
- Antes de actualizar a BIOS, tenha o PC ligado a uma UPS (No Break);
- Ver o barramento compatível da placa de vídeo antes de comprar (ISA, AGP, PCI, PCI Express ou AMR);
- Verifique se a placa tem drivers compatíveis com o sistema operacional de seu PC.



Para referências:

- Memória RAM: http://pt.wikipedia.org/wiki/Mem%C3%B3ria_RAM
- Slot de Vídeo: http://pt.wikipedia.org/wiki/Mem%C3%B3ria_RAM
- Pasta Térmica: http://pt.wikipedia.org/wiki/Pasta_t%C3%A9rmica
- Processador: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Microprocessador>
- Placa Mãe: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Placa-mãe>
- Dissipador: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Dissipador>
- BIOS: [HYPERLINK http://pt.wikipedia.org/wiki/BIOS](http://pt.wikipedia.org/wiki/BIOS)
- HD (Disco Rígido/Duro): http://pt.wikipedia.org/wiki/Disco_r%C3%ADgido



A um byte de distância



Na próxima edição da Meio Byte

Smartphones: Uma nova ameaça para as redes corporativas

E-Commerce: 12 dicas práticas para turbinar sua taxa de conversão

Meio Byte entrevista um dos diretores da VTEX

Dicas de Internet com Jorge Manuel Nunes

Chipy e Rom

Rom. Sabe quais são os filmes campeões de Bilheteria entre os informáticos?



Deixe-me pensar.

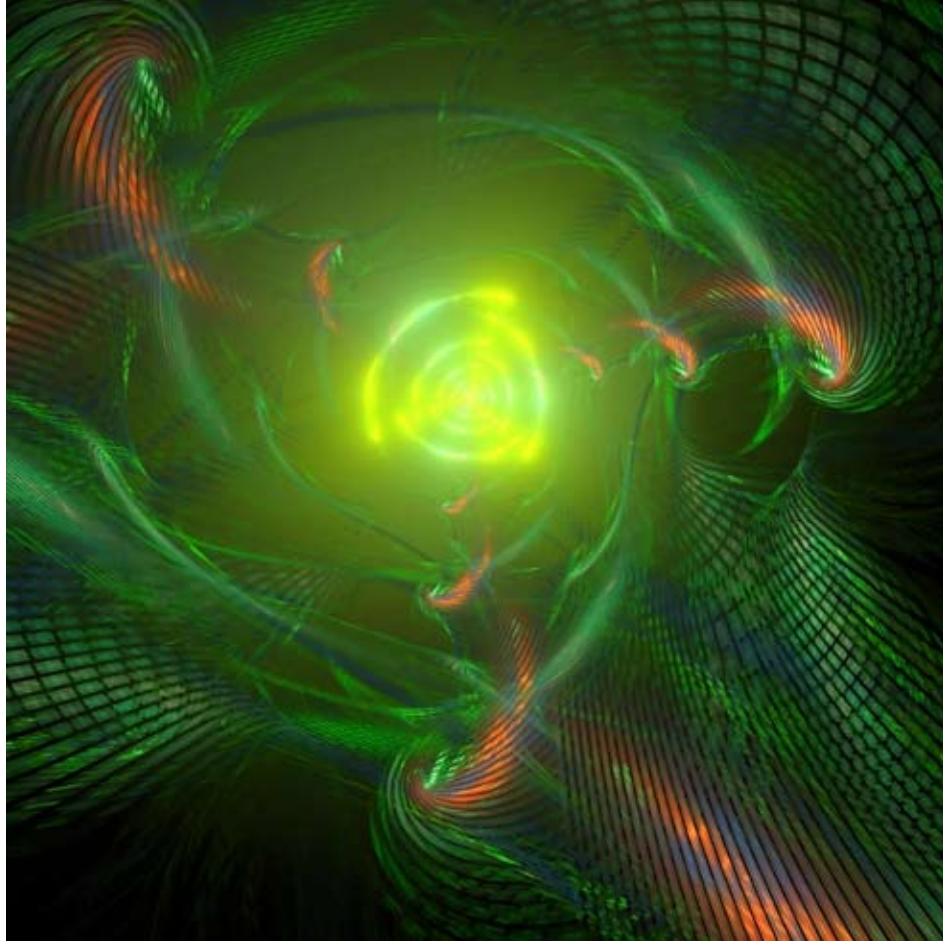


Desisto Chipy.



"E o Vírus Levou..."
"Apertem os Cintos, o Sistema Caiu."
"Desejo de Formatar 4."
"O PC de Rosemary."





COMUNICAMOS
TECNOLOGIA

MEIOBYTE
Comunicamos Tecnologia

www.meiobyte.net