

Pesquisa Científica e Inovação Tecnológica nas Engenharias 3

Franciele Braga Machado Tullio
Lucio Mauro Braga Machado
(Organizadores)



Atena
Editora

Ano 2020

Pesquisa Científica e Inovação Tecnológica nas Engenharias 3

Franciele Braga Machado Tullio
Lucio Mauro Braga Machado
(Organizadores)



Atena
Editora

Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Karine de Lima

Edição de Arte: Lorena Prestes

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano

Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás

Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Prof^a Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Prof^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof^a Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

P474 Pesquisa científica e inovação tecnológica nas engenharias 3 [recurso eletrônico] / Organizadores Franciele Braga Machado Tullio, Lucio Mauro Braga Machado. – Ponta Grossa PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-81740-21-4

DOI 10.22533/at.ed.214201402

1. Engenharia – Pesquisa – Brasil. 2. Inovações tecnológicas.
3. Tecnologia. I. Tullio, Franciele Braga Machado. II. Machado, Lucio
Mauro Braga

CDD 658.5

Elaborado por Maurício Amormino Júnior | CRB6/2422

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Em “Pesquisa Científica e Inovação Tecnológica nas Engenharias 3” temos treze capítulos que trazem preciosas contribuições para a inovação tecnológica nas engenharias.

Pesquisas na área de gestão de resíduos, produção de energia limpa, cuidados com o ambiente em que vivemos demonstram que os pesquisadores estão preocupados com a inovação, mas respeitando os recursos naturais.

Na mesma linha, pesquisas na área de logística e mecânica demonstram preocupação com o bem-estar da sociedade sem renunciar aos benefícios proporcionados pela tecnologia. Benefícios presentes ainda na otimização de custos em construção e na utilização de tecnologias de informação móveis.

Esperamos que esta obra seja útil ao progresso da ciência e possa melhorar as pesquisas na área. Boa leitura!

Franciele Braga Machado Túllio
Lucio Mauro Braga Machado

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
CARACTERIZAÇÃO DO LODO DE EFLUENTE INDUSTRIAL TRATADO DE BENEFICIADORA DE ARROZ OBTIDO COMO BIOMASSA PARA PROCESSO DE PIRÓLISE	
Emerson de Moraes Böhm Roberto Tomedi Sacco Iago Riveiro Santos Dutra Pedro José Sanches Filho Giani Mariza Barwald Bohm	
DOI 10.22533/at.ed.2142014021	
CAPÍTULO 2	7
PETRODIESEL WITH BIODIESEL WATER/OIL SEPARATOR FILTER – LOW PERFORMANCE	
Sérgio Roberto Amaral José Luz Silveira Eloisa Couto Parkutz Costa Alan Baio Bonel Thiago de Miranda Nogueira Marcos Morin Marcondes Cesar Marcio José Cirino	
DOI 10.22533/at.ed.2142014022	
CAPÍTULO 3	21
GESTÃO DOS PROCESSOS DE BENEFICIAMENTO DAS MARMORARIAS DO MUNICÍPIO DE TUCURUÍ – PARÁ	
Taiana da Silva Ferreira Felipe José Marques Mesquita Mateus Mamede Mousinho Junior Hiroyuki Ishihara	
DOI 10.22533/at.ed.2142014023	
CAPÍTULO 4	32
ESTUDO DA CORRELAÇÃO ENTRE VARIÁVEIS CLIMATOLÓGICAS E A QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA DO SISTEMA FOTOVOLTAICO DO ESCRITÓRIO VERDE DA UTFPR	
Eloi Rufato Junior Plinio Caetano de Siqueira Rafael de Freitas Gasparelo Danderfer Thomas Hideki Sasaya	
DOI 10.22533/at.ed.2142014024	
CAPÍTULO 5	52
DESENVOLVIMENTO DE BANCADA DE VIBRAÇÃO EM PROTÓTIPO DE VAGÃO DE MINÉRIO DE FERRO	
Alexandre Luiz Amarante Mesquita Ítalo José Cunha Araújo Eivelton André Oliveira da Trindade Ronaldo Menezes dos Santos Junior	
DOI 10.22533/at.ed.2142014025	

CAPÍTULO 6	62
AVALIAÇÃO QUALI-QUANTITATIVA DA EFICIÊNCIA DO SISTEMA BRS BELÉM, SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS	
Diego Ribeiro Pinto de Castro	
Jânio Luiz Marques Trindade Júnior	
Gabrieli Inácio dos Santos	
Christiane Lima Barbosa	
DOI 10.22533/at.ed.2142014026	
CAPÍTULO 7	78
DESENVOLVIMENTO DO MÓDULO DE TESTE PARA CONTROLE DE POSIÇÃO DA VÁLVULA DISTRIBUIDORA	
Geanderson Cutrim Soares	
Hugo da Rocha Conceição	
Marcelo Alves de Sousa	
Bernard Carvalho Bernardes	
DOI 10.22533/at.ed.2142014027	
CAPÍTULO 8	90
USO DO ALGORITMO SIMULATED ANNEALING MODIFICADO PARA OTIMIZAÇÃO DE MUROS DE CONTENÇÃO	
Carlos Millan-Paramo	
Jair de Jesus Arrieta Baldovino	
Euriel Millan Romero	
DOI 10.22533/at.ed.2142014028	
CAPÍTULO 9	106
COMPARAÇÃO ENTRE OS MÉTODOS GPS GEODÉSICO E GARMIN EM LEVANTAMENTOS TOPOGRÁFICOS	
Eduardo Vinícius Franco da Silva	
Gustavo Souza Rodrigues	
DOI 10.22533/at.ed.2142014029	
CAPÍTULO 10	118
GERENCIAMENTO DE QUALIDADE DE PROJETO: COMPOSIÇÃO UNITÁRIA DOS CUSTOS DE SERVIÇOS DE MÃO-DE-OBRA	
Hamohhamed Henrik Santana Carvalho	
Lízia Sousa Alves	
Wilker David de Oliveira	
Selma Araújo Carrijo	
DOI 10.22533/at.ed.21420140210	
CAPÍTULO 11	124
SISTEMA DE INFORMAÇÃO: O USO DE APLICATIVO MÓVEL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS	
Railma Saldanha da Silva	
Leanderson Augusto dos Santos Santana	
André Luis Rodrigues Mathias	
Suelma do Nascimento Brito Lôbo Mathias	
DOI 10.22533/at.ed.21420140211	
CAPÍTULO 12	133
ESTIMATION OF PARAMETERS OF THE TORQUE CONVERTER OF AN AUTOMATIC	

TRANSMISSION OF A PASSENGER VEHICLE

Elias Dias Rossi Lopes
André Flora Alves Pinto
Caio César do Prado Dorea Reis
Gustavo Simão Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.21420140212

CAPÍTULO 13 147

APLICAÇÃO DE *CYMBOPOGON WINTERIANUS* (CITRONELA) COMO AGENTE INIBIDOR DE BACTÉRIAS ISOLADAS DO FLUÍDO DE CORTE

Edgar Augusto Aliberti
Kátia Valéria Marques Cardoso Prates
Pâmela Nunes Sá

DOI 10.22533/at.ed.21420140213

SOBRE OS ORGANIZADORES..... 153

ÍNDICE REMISSIVO 154

SISTEMA DE INFORMAÇÃO: O USO DE APLICATIVO MÓVEL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Data de Submissão: 04/11/2019

Data de aceite: 03/02/2020

Railma Saldanha da Silva

Aluna do 8º período de Engenharia de Produção da Faculdade do Maranhão

Leanderson Augusto dos Santos Santana

Aluno do 8º período de Engenharia de Produção da Faculdade do Maranhão

André Luis Rodrigues Mathias

Universidade Federal do Maranhão. Engenheiro Químico Industrial, Engenheiro Civil, Pós-Graduado em Engenharia Sanitária e Engenharia Ambiental, Professor da FACAM

Suelma do Nascimento Brito Lôbo Mathias

Universidade Federal do Maranhão, Licenciada em Matemática, Mestre em Matemática, Especialista Matemática Ensino de Ciência e Tecnologia, Professora do IFMA

RESUMO: Procura-se através deste artigo buscar o entendimento do fator que propicia a facilidade de acesso a agências bancárias, de forma que se torna ainda mais relevante à preocupação com o conforto e segurança dos clientes. Dessa forma os aplicativos móveis tem um papel fundamental para a criação desse elo entre usuários e agencias bancarias, facilitando a conquista de mais pessoas aptas para o acesso a suas informações sem que saiam de seu conforto, assim ferramentas da

tecnologia de informação buscam melhorias no desenvolvimento dos aplicativos para alavancar a credibilidade da instituição, e consequentemente ajudar no fator econômico de ambos, pois uma tecnologia bem aplicada favorece a evolução das empresas, isso se torna mais eficiente quando há uma interação. Além de apresentar algumas análises através de coleta de dados sobre opiniões dos próprios usuários que estão diretamente ligados com essa evolução, buscando as consequências que levem a utilização ou até mesmo a exclusão do seu cotidiano. É necessária a busca de entendimento através de bibliografias que proporcionem uma dimensão que abranja todos esses aspectos de sistema de informação, buscando uma avaliação de campo necessária para tornar explicito a busca de novas tecnologias especificamente o uso dos aplicativos moveis. Portanto, entendemos que cresce o número de usuários que utilizam esse recurso, e ao mesmo tempo um receio que impede a sua utilização devido à resistência em relação ao manuseio e sua própria segurança.

PALAVRAS-CHAVE: Aplicativos móveis, sistema de informação, agências bancárias.

INFORMATION SYSTEM: THE USING OF MOBILE APPLICATION IN BANK AGENCIES

ABSTRACT: The aim of article seeks to understand the factor that enables to access the bank agencies, so in this form, it becomes even more relevant and concern with the comfort of the safety clients. In this way, the mobile applications display a performance to make this link between users and bank agencies, making it easier for more people have access their information without leaving their comfort. Thus, the information technology as tool seeks improvements in the development of applications to leverage the credibility of the institution and consequently help in the economic factor of both. Because a well applied technology promotes the evolution of the companies that becomes more efficient when there is an interaction. In addition to presenting some analysis through data collection on the opinions of the users themselves that are directly linked to this evolution, seeking the consequences that lead to the use or even the exclusion of their daily life. It is necessary to search for understanding through bibliographies that provide a dimension that cover all these aspects of information system, seeking a field assessment necessary to make explicit the search for new technologies specifically the use of mobile applications. Therefore, we understand that the number of users who use this tool increase and at the same time, a fear that prevents its use due to resistance to handling and its own security.

KEYWORDS: Mobile application, information system, bank agencies.

1 | INTRODUÇÃO

Uma tecnologia bem implantada e executada favorece no desenvolvimento e evolução de uma empresa, com isso o sistema de informação facilita esse entendimento, mostra a importância de obter-se uma função que propicie um suporte de entrada para um propósito específico, e o entendimento da informação do sistema é essencial para a busca dessa evolução. A globalização propicia a interação e acesso a informação com mais facilidade e com ela traz a competitividade, que torna-se ainda mais explícito a importância do sistema de informação.

O objetivo deste trabalho é analisar a resistência humana ao uso da tecnologia e características que propiciem um acúmulo de insatisfação, avaliar os efeitos que a aplicação de tecnologia da informação pode trazer para melhorar a satisfação dos clientes de agências bancaria.

As empresas necessitam ainda mais da flexibilidade em torno das suas atuações, e atender os seus clientes de forma mais rápida e objetiva, de maneira que tornem-se essencial para a satisfação do mesmo, buscando de forma periódica maneiras para solucionar problemas relacionados entre empresa e cliente.

Um dos setores que evidenciam essa busca de melhorias, estar no setor de tecnologia de Informação, mais especificamente no setor bancário, que procura facilitar o atendimento e que torna cada vez mais explícito a busca da qualidade, englobando

causas gerais (como pontualidade, eficiência, organização, facilidade de acesso).

O sistema de informação na qualidade da tecnologia de informação tende a nos guiar para sanar os problemas e desenvolver uma melhor visão em prol da qualidade e satisfação dos seus clientes e conseqüentemente alavancar o reconhecimento do sistema bancário e por conseqüência ajudar na economia de ambos.

Procurou-se meio para melhorar a interação cliente-empresa utilizando aplicativos móvel para manter agilidade e segurança do cliente. E na medida em que se amplia o sistema de informação identificando as funcionalidades a serem melhoradas para que possamos manter a satisfação e qualidade dos serviços, adaptando a aplicabilidade do uso de TI (tecnologia de Informação) através de aplicativos e serviços que proporcionem facilidade e rapidez ao cliente.

2 | TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

2.1 Origem

O Século XX é considerado o marco da “Era da Informação”. A partir de então, a informação começou a fluir com maior velocidade então a partir da popularização dos computadores e da internet permitiu que a informação alcançasse à maioria das pessoas, impactando o comportamento e o consumo, o que indubitavelmente mudou o cenário econômico mundial, criando uma nova economia fortemente baseado em redes de comunicação, sendo elas: A internet e os sistemas de gestão integrados.

Uma tecnologia bem implantada e executada favorece no desenvolvimento e evolução de uma empresa, com isso o sistema de informação facilita esse entendimento, mostra a importância de obter-se uma função que propicie um suporte de entrada para um propósito específico, e o entendimento da informação do sistema é essencial para a busca dessa evolução. A globalização propicia a interação e acesso a informação com mais facilidade e com ela traz a competitividade, que torna-se ainda mais explícito a importância do sistema de informação.

2.2 Conceito

A informação envolve a coleta de dados que a princípio se encontram armazenadas aleatoriamente ou ainda através de buscas, a fim de informar ou a nos ajudar a encontrar respostas e conhecimentos que buscamos, e entender propostas e soluções questionáveis, quando esses dados que antes se encontravam de forma aleatória tornam mais entendidas ou interpretadas podemos encontrar um conhecimento concluído, ou seja, por mais que os dados sozinhos indiquem algumas ideias, elas não terão nenhuma informação, no contrário, esses dados organizados poderão nos indicar a uma determinada orientação, segundo Rabaça e Barbosa (1995, p.335) afirmam que em processamento de dados, informação “ é o significado que um

ser humano atribui a dados, por meio de convenções usadas em sua representação.” No entanto há vários significados para um melhor entendimento, principalmente quando elucidamos no âmbito da comunicação, podemos conceituar através de classificações apresentada por Buckland: informação como processo, informação como conhecimento, e informação como coisa (BUCKLAND, 1991).

Enquanto processo a informação é o ato de informar e é identificado no fluxo da comunicação. Enquanto conhecimento, a informação é identificada como o conteúdo da mensagem veiculada na comunicação. Enquanto coisa, a informação é identificada pelo seu papel informativo, porém representado por meio de documentos, dados etc. (BUCKLAND, 1991).

2.3 Tecnologia de Informação no Ramo Empresarial

No ramo empresarial podemos descobrir que existe informação tanto interno quanto externo (FALSARELLA et al, 2003), de acordo com essa afirmação significa que a interna são todos os dados existentes no setor da empresa como documentação referentes aos processos de negócios funcionais, enquanto a externa são as informações adquiridas fora da empresa como por exemplo dados da concorrência.

A importância do conhecimento é imprescindível para a evolução pessoal e empresarial, visto que a todo o momento há exigências em torno de informações cada vez mais precisas serem fornecidas, de forma adequada para que possam ser incorporadas a diversos setores dentro da empresa agregando todo o sistema que melhoram e facilitam as tomadas de decisões existentes nas organizações.

Um sistema de informação pode nos passar várias ideias globais de tecnologia que envolva mecanismos de computação que incluam softwares, hardwares e pessoas capacitadas para coleta, processamento, armazenamento, análise e disseminação de informações para um propósito específico.

Um deles é o uso do TI para gerenciamento, visto que é de suma importância para que o Sistema de informação de fato tenha uma real efetividade.

Segundo Gomes (2001, p.83)

A tecnologia de informação apoia todas as etapas de um processo de inteligência competitiva, desde a fase identificação das necessidades de informação, passando pela coleta, análise e disseminação, até a avaliação dos produtos entregue. Ela organiza o fluxo de Informações e auxilia nos principais objetivos do Sistema de Inteligência competitiva: alertar as possíveis oportunidades e ameaças, apoiar o processo de tomada de decisão estratégica, avaliar e monitorar os concorrentes [...].

Onde de fato o uso da Tecnologia de Informação refletirá no setor competitivo e financeiro.

Segundo Rezende, Abreu (2013, p.87apud) Oliveira, 1998.

O propósito básico da informação é o de habilitar a empresa a alcançar seus

objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, dinheiro, além da própria informação.

O principal objetivo da concorrência global entre as empresas é a necessidade que as empresas terão cada vez mais em busca de informação tanto do mercado quanto a respeito dos planos e intenções dos consumidores e dos seus concorrentes, para garantir que a interação entre cliente e empresa seja rápida, fácil e satisfatória.

3 | O USO DE APLICATIVO MÓVEL

O uso de aplicativo móvel é comum nos dias atuais, a resistência humana que antes era bem maior, passou ao decréscimo depois que observara-se a facilidade e agilidade que esses aplicativos trazem.

O uso desse aplicativo em agência bancaria torna-se cada vez mais frequente, devido à facilidade e a agilidade para resolução de gargalos. O relatório da Febraban de 2015 sobre tecnologias online aponta que o Brasil segue como o integrante do grupo de países emergentes Brics, formado por China, Rússia, Índia e África do Sul, com maiores investimentos em Tecnologia da Informação nos segmentos bancários.

Em 1994 a Internet se abriu para o mundo comercial e surgiu o banco virtual, acessado por milhões de clientes de suas casas ou escritórios. Os clientes não precisavam mais de nenhum software extra do banco escolhido e passaram a ter acesso através da Web, às suas informações bancárias de qualquer computador, a qualquer hora e fazer download de suas informações para o uso do software de gerenciamento de sua preferência. (Carolina Lea Mendes, (2011) p. 22)

Então observa-se a utilidade e os investimento que os bancos custeiam para uma melhor satisfação e agilidade no atendimento ao cliente. Porém não podemos esquecer que para obter a confiança desses clientes que antes era acostumado a resolver seus problemas em suas agencias bancarias foi difícil. Hoje ainda pode ser vista tal resistência, porém de forma menos evidente, a diminuição do fluxo de pessoas em agencias também é pequeno, e o uso de caixas eletrônicos também diminuiu muito.

A pesquisa da Febraban (2015) demonstrou que a internet banking foi o principal responsável por 54% das operações bancárias efetuadas no ano de 2015. Então entende-se que as transações móveis, desde 2010, tiveram um crescimento de 209% no seu volume de transações bancárias, passando a ocupar o quarto lugar como maior canal de atendimento.

O sistema Intranet é desenvolvido e aliado à empresa para facilitar a transmissão de informação via sistema de telecomunicações com uso de servidores de rede.

Segundo O'Brien (2012, p. 2017)

As Intranets deixaram de ser meramente a disponibilização de informação em

hipermídia ou a expansão aos usuários via transmissão de servidores de rede. As Intranets também estão sendo utilizadas como plataforma para desenvolver e distribuir aplicações

Portanto observa-se que o uso desse recurso de baixo custo e fácil acesso facilita a comunicação e melhoram a interação entre cliente e empresa, reduzindo custos e melhorando a eficiência.

4 | METODOLOGIA

O andamento metodológico da pesquisa, dividiu-se da seguinte forma: primeiramente foi desenvolvido uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, para um melhor entendimento e para obtenção de embasamento teórico.

Em seguida realizou-se um estudo de caso em duas agências bancárias especificamente na Caixa Econômica Federal Agência Shopping da Ilha e Banco do Brasil Agência Cohama, com aplicação de questionários constituído de oito questões fechadas relacionado ao objetivo a ser atingido. Os inquéritos oferecem a possibilidade de abordar um grande número de pessoas economizando tempo, controlando a liberdade de resposta e relativamente a facilidade no tratamento estatístico dos dados. Trata-se de colocar uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interação direta com os inquiridos. OLIVEIRA NETTO,(2008).

Esses questionários foram calculados estatisticamente e a partir do cruzamento de algumas variáveis, surgiram categorias importantes que facilitaram a organização das entrevistas. De acordo com os dados abaixo podemos verificar o desenvolvimento da pesquisa.

UTILIZAM		RESISTENCIA	
SIM	55%	MANUSEIO	35%
NÃO	45%	SEGURANÇA	65%

Tabela1 -Percentual de pessoas que utilizam e resistência ao uso de aplicativos móveis

Fonte: Dados elaborados pelos autores

Uma dessas variáveis é o número de pessoas que utilizam os aplicativos moveis um número notavelmente grande, porém o quantitativo de pessoas que não utilizam esse serviço também é grande, um dos aspectos que faz com que esse empecilho seja alto é relação a segurança, acreditam que esses aplicativos não sejam seguros, e que podem trazer alguns danos a integridade financeira do cliente.

5 | RESULTADOS E DISCUSSÕES

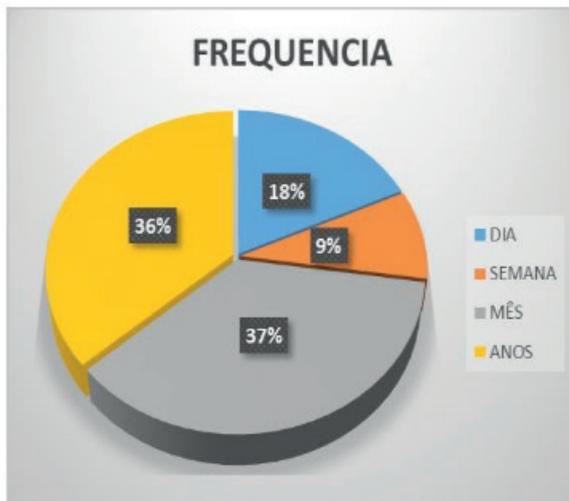


Figura 1- Frequência idas a agências bancárias



Figura 2- Utilidades ao uso do aplicativo

Fonte: Dados elaborados pelos autores

Detectamos que nos 55 clientes questionados 37% vão a sua agência bancária com frequência mensal onde 36% optam por ir apenas uma vez ao ano, 18% frequentam diariamente e apenas 9% acreditam que indo uma vez na semana é o suficiente para resolver seus afazeres.

Os usuários organizam seu tempo em função dos aplicativos, conforme mostram a figura 1 e 2, 55% dos entrevistados acreditam que o mesmo se torna fácil no ato do seu manuseio, e que 36% a utilizam pela rapidez que o aplicativo propicia em contrapartida apenas 9% dos usuários acreditam que é um software eficiente.

Através dos dados coletados podemos observar que há sim uma resistência ao uso da tecnologia, porém houve um aumento significativo no índice de pessoas que utilizam essa ferramenta. A ida as agências bancárias também torna-se cada vez menor devido a facilidade do aplicativo em atender as necessidades dos seus usuários. Por outro lado, muitos ainda não acreditam na segurança do mesmo, tem certo receio na utilização, além da questão do manuseio, pois muitos ainda não se adaptaram a interface do aplicativo fazendo com que crie um impasse entre esse cliente e a empresa. Sugerimos que os investimentos aplicados a segurança dos aplicativos sejam divulgados para seus clientes, assim como os resultados das auditorias que medem o grau de eficiência e segurança da utilização do mesmo. Acreditamos também que melhorando a didática dos aplicativos pode-se atender as pessoas que tem dificuldade em manuseá-los fazendo com que o percentual de confiança aumente, atraindo cada vez mais cliente.

6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por mais que a nossa pesquisa tenha tido um alto índice de insegurança por parte do usuário, as agências buscam persistentemente melhorar a interface de seus aplicativos e ferramentas que propiciem uma maior satisfação para seu usuário. Buscando ferramentas de fácil acesso, e de total privacidade para manter o cliente confortável, em buscar esse meio mais acessível fazendo com que esse retraimento em relação ao uso dessa ferramenta não seja mais um deficit e passe a ser uma solução para seu dia-a-dia.

Um exemplo disso pode ser vista por Mendes (2011)

Para efetuar transações os clientes também têm optado pelo Internet Banking até mesmo para evitar o deslocamento até as agências bancárias evitando também a incidência de roubos, conhecidos como - Saidinhas de Bancos-, conforme gráfico abaixo a transação através do Internet Banking tem crescido cerca de 2,5 % a 3% ao ano.

Mostra que cada ano cresce o número de usuários além dos serviços utilizados por eles. Podemos observar que a ferramenta de TI aplicando a ferramenta Intranet são recursos que propiciem uma grande facilidade para o dia a dia das pessoas, e em delimitação trazendo para o setor bancário o uso de Internet Banking é uma amostra para esse desenvolvimento, pois além da praticidade para poder acessar sem sair de casa e de qualquer tipo de ferramenta que facilmente podem ser usadas em nosso dia a dia com uso de celulares, tablets e computadores. Contudo nota-se que a busca por melhoras no setor de TI é constante, pois além de trazer uma satisfação para os clientes melhora a visão em relação a instituição bancaria.

Além de análise de resultados, sugerimos que tenhamos uma atenção voltada a outros tipos de tecnologia aplicadas no âmbito bancário, para aprimorar cada dia mais a segurança de seus serviços e desenvolver novos estudos nesse campo.

REFERÊNCIAS

.BUCKLAND, M. K. **INFORMATION AS THING**. Journal of the American Society for Information Science (JASIS), v.45, n.5, p. 351-360, 1991. Tradução livre de Luciane Artêncio.

FALSARELLA et al. **INFORMAÇÃO EMPRESARIAL: dos sistemas Transacionais à Latência Zero**. 2. ed. Campinas: Transinformação, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Elizabeth. **INTELIGENCIA COMPETITIVA: Como Transformar Informação Em Negocio Lucrativo**. 2. ed. Rio De Janeiro: Campus, 2001. 83 p.

MENDES, Calorina Léa. **Evolução da Tecnologia no Setor Bancário**. 2001. 50 f. TCC (Graduação) - Curso de Tecnólogo em Processamento de Dados, Fatec - Sp, Fatec- Sp, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc0012.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2017.

O'BRIEN, James A. **SISTEMA DE INFORMAÇÃO**: As decisões gerenciais na era da internet. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. 214p

OLIVEIRA NETO, A. A. Metodologia da Pesquisa Científica: guia prático para apresentação de trabalhos acadêmicos. Florianópolis: Visual Books, 2008

RESENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia de informação**: aplicado a sistema de informação. 9. ed. São Paulo: Atlas São Paulo, 2003. 87 p.

SILVA, Sanderlene Goularte da. **O USO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO EM SETOR BANCÁRIO**: Um Diagnóstico Do Uso Da Intranet Na No Banco Do Brasil. Agência Príncipe De Joinville. 2007. 64 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

SOBRE OS ORGANIZADORES

Franciele Braga Machado Tullio: Engenheira Civil (Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG/2006), Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho (Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR/2009, Mestre em Ensino de Ciências e Tecnologia (Universidade Tecnológica federal do Paraná – UTFPR/2016). Trabalha como Engenheira Civil na administração pública, atuando na fiscalização e orçamento de obras públicas. Atua também como Perita Judicial em perícias de engenharia. E-mail para contato: francielebmachado@gmail.com

Lucio Mauro Braga Machado: Bacharel em Informática (Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG/1995), Licenciado em Matemática para a Educação Básica (Faculdade Educacional da Lapa – FAEL/2017), Especialista em Desenvolvimento de Aplicações utilizando Tecnologias de Orientação a Objetos (Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR/ 2008). É coordenador do Curso Técnico em Informática no Colégio Sant’Ana de Ponta Grossa/PR onde atua também como professor desde 1992, também é professor na Faculdade Sant’Ana atuando nas áreas de Metodologia Científica, Metodologia da Pesquisa e Fundamentos da Pesquisa Científica e atua como coordenador dos Sistemas de Informação e do Núcleo de Trabalho de Conclusão de Curso da instituição. E-mail para contato: machado.lucio@gmail.com

ÍNDICE REMISSIVO

A

Absorção atômica 1, 3
Agências bancárias. 129, 130, 131
Algoritmo *simulated annealing* modificado 90, 91, 97, 104
Análise termogravimétrica 1, 3, 4, 5
Aplicativos móveis 124, 129
Automatic Transmissions 133, 134

B

Biocida natural 147

C

Carvão 1, 5
Controle de poeira 52, 60

D

Distribuidor 78, 79, 80, 82, 86, 87, 88, 89

E

Eficiência Energética 33
Emulação 78, 82, 85, 89
Energia Fotovoltaica 33

F

Filmes poliméricos 52, 53, 55, 60

G

Gestão 19, 21, 31, 118, 119, 123, 126
Granito 21, 23, 25, 29, 30, 31

H

Halos 147, 148, 149, 150, 151

I

Insumos 118, 119, 120, 122

M

Mão-de-Obra 118, 119, 120
Mármore 21, 22, 23, 25, 28, 29, 30
Microprocessador 78
Minério de ferro 52, 53, 60
Muros de contenção 90

N

NDAE 21, 52, 53, 59, 60, 62, 63

O

Orçamento 118, 119, 120, 123, 153

Otimização 90, 91, 95, 98, 99, 103

Oxidation stability 7, 8, 9, 13, 14, 15, 16, 18

P

Particle Swarm Optimization 90, 133, 134, 139

Potencial inibitório 147, 151

Pre filter 7, 8, 9, 11, 12, 13, 16, 18

Produtividade 27, 118, 119, 120

Q

Qualidade de Energia Elétrica 32, 33, 35, 38, 40, 41, 44, 48, 49, 51

Qualidade de Serviço 62

R

Reaproveitamento 21, 30

Regulador 23, 78, 79, 80, 81, 83, 89

Resíduos 1, 2, 5, 19, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 80, 118

S

Sistema BRS 62, 68, 70

Sistema de informação 65, 124, 125, 126, 127, 132

Sludge 1, 2, 5, 6, 7, 8, 13

T

Torque Converter 133, 134, 135, 136, 137, 140, 141, 142, 146

Transporte público 62, 64, 65, 66, 67, 73, 74, 75, 76, 77

V

Vagão 52, 53, 55, 56, 58, 59, 60

Válvulas 78, 80, 82, 85, 89

Vibração 52, 53, 55, 58, 59, 60

W

Water separation 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

 **Atena**
Editora

2 0 2 0