

## ÍNDICE

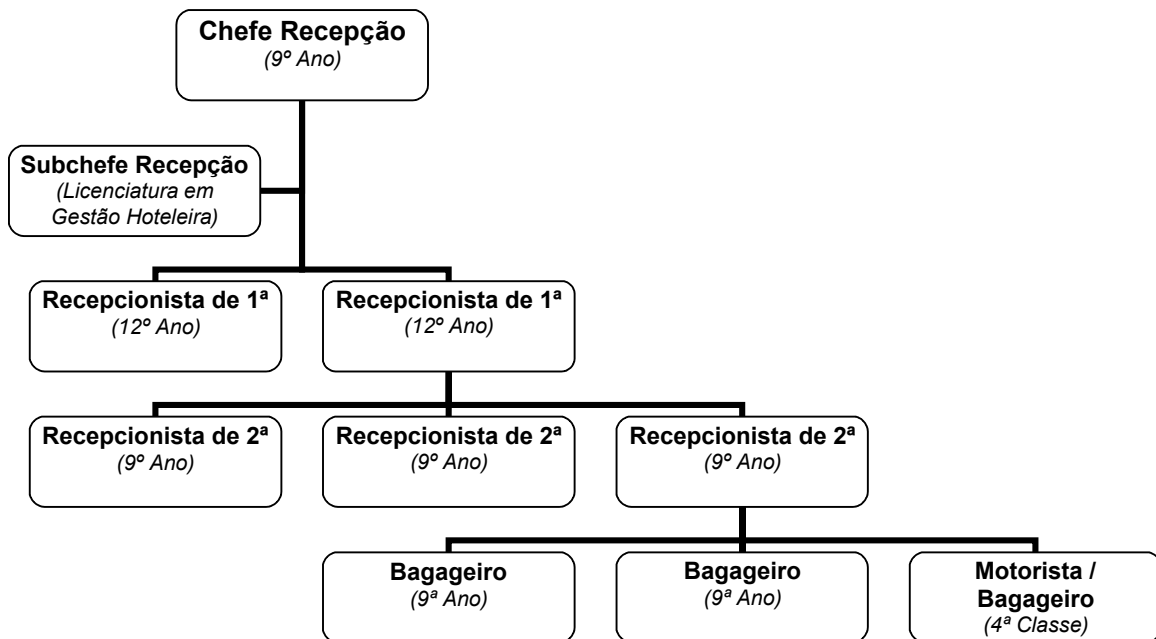
<b>INDICE</b>	Erro! Marcador não definido.
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>1. Enquadramento profissional</b>	<b>3</b>
<b>2. Auxilio no desempenho profissional</b>	<b>4</b>
<b>3. O Computador</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>14</b>

## INTRODUÇÃO

Neste trabalho tento analisar o computador como “Equipamento Profissional”, “Processos de Inovação”, “Transformações e Evoluções Técnicas” e “Globalização” à luz da Sociedade, Tecnologia e Ciência (STC), da Cultura, Língua e Comunicação (CLC) e Cidadania e Profissionalidade (CP). Este tema foi escolhido com base na frequência de utilização e conhecimentos adquiridos ao longo do desempenho da minha actividade profissional. A análise apresentada foi elaborada no contexto profissional. Neste sentido tento apresentar a organização estrutural na secção pela qual sou o responsável. Tento também descrever a importância da existência do equipamento no âmbito profissional e as evoluções que têm a haver directamente com a utilização do equipamento. Faço também uma abordagem ao desenvolvimento do próprio equipamento face às alterações dos graus de exigência da sociedade e abordo a evolução que se tem sentido, em termos profissionais e globais. Tendo como base o computador também elaboro um descritivo assente em base científica sobre o funcionamento básico deste equipamento, assim como algumas noções de medidas de volume da quantidade de dados transmitidos usados na computação, apresentando uma tabela indicativa dessas mesmas medidas. Outro ponto que refiro e desenvolvo é o facto do computador nos abrir portas para uma exposição mundial abrindo caminho a um intercâmbio de culturas, métodos de negócio levando-nos a alargar o raio de acção em termos negociais e comerciais. Recorri aos meus conhecimentos assim como de técnicos de informática. Utilizei a Internet na busca de definições e explicações técnico-científicas.

## 1. Enquadramento profissional

Eu trabalho numa unidade hoteleira como Chefe de Recepção. A minha equipe é constituída por 10 elementos que ocupam as diversas categorias profissionais afectas à recepção, desde o Chefe de Recepção ao Bagageiro. A secção está organizada da seguinte forma:



Analisando as qualificações dos elementos da equipa, constata-se que em termos de formação académica, a diversidade é muito grande. Neste caso particular, temos de ter em conta a experiência e formação profissional adquirida no exercício da actividade e não só a formação académica. Existem experiências de desempenho profissional que variam entre o 1 e 35 anos de actividade. Isto é bastante importante porque a formação é dada “*on the Job*”, ou seja, as pessoas vão recebendo formação à medida que exercem a sua actividade profissional.

## 2. Auxílio no desempenho profissional

Actualmente é indispensável a utilização de um computador no dia-a-dia de uma instituição. Há cerca de 19 anos atrás, quando iniciei a minha actividade profissional, ainda estávamos numa fase de arranque em matéria de computadores. Tudo o que dizia respeito ao tratamento de dados, preparativos de processos, listagens oficiais, e dados estatísticos, era tratado manualmente. Todas as informações essenciais ao desenvolvimento profissional e institucional dependiam, de forma directa, do grau de conhecimento das pessoas intervenientes na operação e das informações disponíveis, apenas acessíveis em jornais, revistas ou publicações da especialidade. Era extremamente trabalhoso e difícil conseguir acompanhar o ritmo do desenvolvimento do negócio e conseguir estabelecer comparativos com a concorrência, de forma a manter a competitividade e a qualidade, já que as informações necessárias se encontravam dispersas por várias fontes.

O computador veio dar uma grande ajuda. Todo o tipo de informação necessária encontra-se agora à distância de um *clique*.

No caso específico da recepção, veio simplificar bastante o funcionamento. Antes, o registo de Hóspedes era feito num livro enorme, de nome “*macorran*”, onde tinha de ser registado todo o tipo de informação do hóspede, desde a data de entrada e saída, aos dados de passaportes. Havia ainda o livro da Policia, onde, mais uma vez, tinham de ser registados os dados dos passaportes, nacionalidade, datas de entrada e saída dos hóspedes, para depois ser entregue à Policia, que se encarregava de fazer seguir esta informação ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF). Para além de ser uma tarefa que ocupava muito tempo, também obrigava a um reforço de mão-de-obra. Todas as comunicações internas, que partiam da recepção, tais como pedidos especiais dos clientes, problemas de alergias, reclamações e solicitações tardavam a chegar às diversas secções.

A música de ambiente da recepção era controlada pelos funcionários que tinham de ter a preocupação de não se esquecer de mudar as cassetes quando acabassem de tocar. Agora, a música ambiente é controlada por computador, tendo na sua base de dados diversos temas musicais, divididos por categoria e tipo. Dotado de um programa de reprodução para cada área do Hotel, tais como o *Lobby*, o restaurante, o bar, a

piscina interior, o SPA, o bar da piscina exterior e as zonas públicas, ele controla qual a música a ser tocada em determinada zona e a que horas. Assim, já não existe o perigo de haver alturas em que não exista música a tocar, (ver anexo nº. 1)

Os pedidos de reservas de alojamento eram recebidos por carta, processo bastante demorado, ou por telefone, que também implicava o envio posterior da confirmação por correio. Algum tempo depois surgiu o telex e depois o fax.

Hoje em dia, tendo o computador como colega, as tarefas estão mais simplificadas que tornam o serviço mais eficiente e coeso. Tendo acesso à Internet, e estando o Hotel presente, quer seja através de uma página própria, quer seja através de parceiros de negócio *on-line*, as reservas são hoje recebidas, na grande maioria, através de correio electrónico ou sistema de reservas directo. Simplificaram-se também as entregas dos registos de hóspedes ao SEF, já que agora os registos são entregues *on-line* através do programa de hotelaria. Também os dados estatísticos ficam disponíveis através de um relatório emitido pelo programa e enviado às entidades competentes por via electrónica. Para além de economizar tempo e mão-de-obra, a possibilidade de erros, enganos ou má interpretação é praticamente inexistente. Alargou-se a exposição do produto que pretendemos comercializar (dormidas no Hotel) ao mundo inteiro, através da Internet. Hoje em dia é possível fazer reservas em Hotéis, em qualquer parte do mundo no conforto do lar. Basta para isso disponibilizar de um computador com acesso a Internet e de um cartão de crédito.

Em termos do rececionista e do trabalho desempenhado, o computador é uma ferramenta essencial. Ele é utilizado para fazer reservas, atribuir quartos, fazer *check-in* e *check-out*, fazer o lançamento de consumos, fazer pagamentos, fazer o registo dos hóspedes, introduzir dados do passaporte e dados pessoais. Neste sentido é necessário a existência de um programa de hotelaria (ver anexo nº 4.0 a 4.6). Estes programas concentram e centralizam toda a informação essencial para o funcionamento de uma unidade hoteleira. Toda aquela informação que antes se encontrava dispersa por vários formulários, livros, registos e ofícios é hoje centralizada num só local. Neste caso específico do programa de hotelaria, utilizo no meu trabalho o “Host”. Assenta numa programação que utiliza diversos tipos de linguagem, tais como MySQL e PHP indo buscar dados através do VBA (Visual Basic Access) às bases de dados criadas em Sql. A língua utilizada na programação propriamente dita, é o Inglês. O Inglês utilizado é técnico e é dirigido aos profissionais de programação. No entanto o programa está em língua portuguesa. A linguagem é directa, instrutiva e

facilmente perceptível, de forma a que qualquer utilizador possa entender o significado de determinada instrução. A utilização correcta de um programa carece sempre de formação adequada, no entanto todas as instruções são facilmente entendível. Para além de servir de centro de recolha de dados, o computador também facilita o atendimento ao cliente e a prestação de serviço, no sentido de, através da Internet, estar sempre acessível um leque enormíssimo de informações. Podemos rapidamente obter actualização acerca do estado do tempo, horários e preços de diversos transportes públicos como autocarros e comboios, horários de funcionamentos de museus, monumentos, exposições, a realização de concertos, colóquios, eventos culturais, um sem fim de informações, disponíveis de uma forma tão simples. Para além de, através do computador, podermos fazer chegar informações a todas as secções do hotel de uma forma instantânea, eficiente e segura, sem perda de dados ou alterações no conteúdo das mensagens.

Numa outra vertente, o computador, mais especificamente a Internet, veio revolucionar a forma de fazer negócio, a prestação de serviço, o poder de criar expectativas mais realistas e a forma de divulgar os diversos tipos de cultura, contribuindo para um intercâmbio de culturas alargado ao mundo inteiro. Vamos tomar como exemplo o património natural e paisagístico que o Algarve tem para oferecer. Pegando neste mesmo património e alia-lo ao património gastronómico, ao património sócio cultural, podemos criar uma plataforma de lançamento promocional do Algarve para o mundo inteiro. Se elaborarmos um programa tipo “Venha conhecer o Algarve, ficando alojado num dos magníficos hotéis usufruindo de uma experiência gastronómica única. Conhecer a origem da nossa região visitando as ruínas romanas do “Cerro da Vila” em Vilamoura, o Castelo de Silves, o Castelo de Loulé, o Palácio de Estói, levando à descoberta da história fascinante desta região. Assista aos diversos festivais Folclóricos e Etnográficos, a concertos de bandas filarmónicas, a óperas, a peças de teatro, a filmes...”. Temos tanto para poder oferecer que, fazendo uma utilização inteligente e concisa do potencial que o computador, através da Internet, nos proporciona, podemos atrair oportunidades de negócio, alargar os nossos horizontes culturais, aprender com as mudanças no mundo e fomentar um intercâmbio de culturas. Haverá aqui uma evidente presença da globalização tornando o mundo mais perto de todos nós e tornando-nos mais próximos de todo o mundo (ver anexo nº 5).

Neste sentido, e como consequência óbvia, há cada vez mais a necessidade de transmitir esta imagem através de meios de comunicação diversos, os chamados *mass media*, utilizando para isso o computador e a Internet como meio de divulgação

mais acessível e prático. Inicialmente, a comunicação era feita pelos meios mais tradicionais, tais como revistas, jornais, livros, brochuras, *spot's* de rádio ou televisão. Com a crescente procura e necessidade de divulgação, o computador teve que se adaptar e sofrer algumas evoluções neste âmbito. Já não se trata apenas de disponibilizar textos descritivos, fotografias ou imagens, mas também na necessidade de ir ao encontro e ultrapassar a expectativa de cada um, fazendo apresentações em filme, em vídeo e com som de forma a criar uma imagem real e promocional que impressione e desperte a curiosidade. Para poder acompanhar esta necessidade o computador teve que ser dotado de equipamento capaz de poder fazer a leitura e reproduzir este tipo de informações.

Sem as novas tecnologias de informação e comunicação existentes actualmente, seria praticamente impossível estarmos no ponto em que estamos actualmente. A abertura que existe, no aspecto da transmissão de informação, para diversas culturas e gentes, veio alargar o espaço em que nos inserimos. Quer que consultemos um artigo, uma informação promocional ou simplesmente a leitura de um jornal de outro país ou outra língua, existe actualmente a oportunidade de traduzir online todo e qualquer texto em qualquer língua, de forma a fazê-lo perceptível a todos. Isso aplica-se também á evolução profissional que é possível alcançar com todos estes meios ao dispor. Facilmente nos podemos colocar num mercado anteriormente inimaginável. O exemplo bem patente desta realidade é termos um Português entre os primeiros a querer fazer férias no espaço, assim como a querer investir num projecto Turístico na lua.

### 3. O Computador

No caso específico da recepção, temos um total de 6 computadores dos quais 1 é utilizado exclusivamente para o aluguer de cofres. Os restantes estão ligados a um computador central que contém o programa de hotelaria. (ver anexo nº 2 e 4)

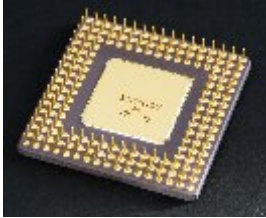
Este computador central chama-se “servidor”. O servidor é um sistema de computação que fornece serviços a uma rede de computadores. Tendo este que operar com muitas entradas e saídas de informações, um servidor necessita, de entre outros componentes, principalmente de processadores de alta velocidade e discos RAID (que são *hot-swap*, ou seja, um disco com falha pode ser removido ou substituído sem perda de dados ou interrupções do servidor. Isto é possível graças ao controlador de hardware RAID. O sistema continua em operação, enquanto o disco avariado é reconstruído num disco secundário, usando informação redundante ou de paridade). Tem também de dispor de memória com um mínimo de 2 GB para poder processar dados à velocidade dos processadores. Por operar durante longos intervalos de tempo, e devido à existência de um ou mais processadores de alta velocidade, os servidores precisam de um eficiente sistema de dissipação de calor, o que implica *coolers* mais caros, mais barulhentos, porém de maior eficiência e fiabilidade.

O volume da quantidade de dados transmitidos usados na computação, são medidos em *Bit's* (é a simplificação de *Binário*). Um *bit* tem um único valor, 0 ou 1 (binário), verdadeiro ou falso. Os computadores utilizam vários conjuntos de *bits*, a este conjunto chamam-se *bytes*, um conjunto de 8 *bits* formam 1 *byte*. Quanto maior for o volume de dados, maior é o número de *bits*. Consequentemente, há vários termos para identificar os vários tamanhos de *bits*, de acordo com a seguinte tabela:

Bit (b)	Byte (B)	Mega Byte (MB)	Giga Byte (GB)
1			
8	1		
8.388.608	1.048.576 ( $2^{20}$ )	1	
8.589.934.592	1.073.741.824 ( $2^{30}$ )	1.024	1

Quanto aos computadores na recepção, estes são computadores comuns. Actualmente deve utiliza-se computador com as seguintes características, entre outras:

Processador:



Um processador tipo *Pentium* (que é a marca), *dual-core* (com núcleo duplo), a 2,3 Mhz. Este tipo de processador tem uma grande performance com economia de frequência, do consumo eléctrico e do calor dissipado. Este tipo de processador foi lançado com frequências mais baixas (em media) que os anteriores, no entanto conseguindo desempenho melhor.

Memória:



A memória deverá ser de pelo menos 2 GB. Ele existe dois tipos de memórias.

\* Memórias primárias.

São memórias sem as quais o computador não pode funcionar. Geralmente são estas as memórias que contêm a informação necessária para o processador poder processar dados e informações de programas em execução. As memórias primarias mais conhecidas são memórias “RAM”(volátil), memória “ROM”(não volátil), “Registadores” e memórias “Cache”.

A memória “RAM” (*Random Access Memory*), ou memória de acesso aleatório, é um tipo de memória que permite a leitura e a escrita em sistemas electrónicos digitais. O termo “acesso aleatório” identifica a capacidade de acesso a qualquer posição em qualquer momento por oposição ao acesso sequencial (ex.: fitas magnéticas). As memórias “RAM” necessitam que os seus

dados sejam frequentemente actualizados. É considerada volátil porque, se o fornecimento de energia for interrompido, toda a informação contida é perdida. A memória “ROM” (*Read-Only Memory*) é um tipo de memória que permite apenas a leitura. As suas informações são gravadas pelo fabricante, uma única vez e não podem ser alteradas ou apagadas nem actualizadas, apenas utilizadas. É considerada não volátil porque guarda todas as informações mesmo quando não está a receber alimentação.

Os “Registos de Memória” são um tipo de memória de capacidade muito pequena, no entanto bastante rápida, utilizada no armazenamento temporário durante o processamento. É o tipo de memória mais importante por ser o meio mais rápido para armazenar um dado. Quando um computador executa as instruções de um programa, os dados são movidos da memória principal para os registadores, é então que as instruções, que utilizam esses dados, são executadas pelo processador para depois enviar os dados já processados de volta para a memória principal.

A memória “Cache” é uma pequena quantidade de memória estática (tipo de memória de acesso aleatório que mantém os dados armazenados desde que seja mantida sua alimentação, não precisando que as células, que armazenam os bits, sejam actualizadas), tendo por finalidade aumentar o desempenho do processador, realizando buscas antecipadas na memória RAM. (*A taxa de acerto pode variar entre os 80% e 99%*)

\* Memórias secundarias.

São memórias cuja informação precisa, em primeiro lugar, dar entrada na memória primária antes de poder ser tratada pelo processador. São, geralmente não-voláteis, permitindo guardar os dados permanentemente. Incluem-se, nesta categoria, os discos rígidos, CDs, DVDs e disquetes.

Disco Rígido:



O disco rígido é a parte do computador onde são armazenadas todas as informações. Quanto maior for a capacidade de armazenamento, mais informações podem ser mantidas.

O disco rígido é um sistema de armazenamento, selado, contendo discos de metal recobertos por material magnético, onde os dados são gravados através de cabeças, e revestido por uma protecção metálica, que é presa à caixa do computador, por parafusos. É nele que gravamos dados e informações. É a partir dele que lançamos e executamos os nossos programas mais utilizados.

Os componentes principais dos computadores utilizados na recepção, são os mesmos que utilizamos em casa, ou seja, um computador, um monitor, um teclado, um rato e uma impressora (ver anexo nº 2). Como responsável pela recepção tenho de frequentemente dar formação aos funcionários, fazer reuniões de discussão de estratégias, fazer apresentação de resultados e tomar decisões operativas que visem o melhoramento do desempenho da minha secção, levando todos a intervir. Também aqui o computador é um colega de trabalho válido e cooperativo. Utilizo o computador em conjunto com um videoprojector, para dar ênfase e facilitar as minhas apresentações, utilizando dados apresentando-os de uma forma simples, correcta e de fácil entendimento (ver anexo nº 3 e 7).

É neste contexto que estou “à vontade” no que diz respeito ao computador. Já por algumas vezes tive de abrir o computador para substituir fontes de alimentação, trocar discos rígidos, aumentar a memória introduzindo dimms de memória, acrescentar placas de som, modems e mesmo placas gráficas. Também não tenho qualquer tipo de problema em formatar um disco rígido e reinstalar todo o software necessário. Mas nunca tive de recorrer a um manual de instruções para a montagem ou uso do computador. Honestamente ainda nem sequer olhei para o interior de um manual de instruções, a não ser para a elaboração deste trabalho. Assim sendo e analisando o manual que junto em anexo (ver anexo nº 6), verifica-se que um manual de instruções utiliza a função da linguagem referencial ou denotativa, já que o texto é centrado no receptor (leitor) e está organizado de forma a influenciá-lo e encaminha-lo na forma com deve utilizar o equipamento. Utiliza linguagem técnica com frases curtas, concisas e instrutivas, em que o tempo verbal presente é, na sua maioria, o imperativo. Geralmente, usa-se a 2ª e 3ª pessoas, vocativo e imperativo e o sujeito indeterminado. Este tipo de linguagem é utilizada para que as informações e instruções, contidas no manual, sejam de entendimento fácil, lógico, directo e instrutivo, largamente auxiliado

por figuras ou diagramas. As figuras apresentadas no manual são de extrema utilidade, auxiliando no entendimento das instruções, já que por vezes são utilizados termos técnicos ou em língua estrangeira que poderão não ser do entendimento geral. (ver figura do manual pag. 10 1ª figura).

## CONCLUSÃO

Tendo feito a análise do equipamento no contexto profissional, explorando a sua vertente contributiva ao desenvolvimento de uma instituição, podemos concluir que a evolução é constante. Tanto ao nível do equipamento como ao nível das instituições. Tendo um equipamento adequado às exigências profissionais, comerciais e funcionais, há uma evolução global em todas as áreas, alargando os horizontes ao mundo. Havendo intercâmbio de culturas e ideias, há cada vez mais a necessidade de adaptação de novas estratégias de forma a aliciar o mercado global. Também os equipamentos têm sofrido alterações e melhoramentos constantes, já que para aumentar e manter a competitividade em termos globais, os equipamentos têm de acompanhar essa evolução. O computador é sem dúvida um equipamento vital no desempenho evolutivo das instituições dando-lhes competitividade, facilitando tarefas e economizando tempo e mão-de-obra. Tendo isto em conta, há também, cada vez mais, a necessidade de ter mão-de-obra qualificada para que se possa utilizar os equipamentos, informações e estratégias existentes, da melhor forma e contribuir para o sucesso das instituições.

Analisando o equipamento quanto ao seu funcionamento, o desempenho obtido na sua utilização no âmbito profissional, ele é, sem dúvida, um equipamento sem o qual a evolução da empresa estaria muito dificultada. Por isso, concluo que o computador é, sem dúvida, um colega de trabalho.

Referindo-me à minha introdução, estou convencido de que consegui atingir todos os objectivos que foram propostos. As dificuldades sentidas foram muitas entre a falta de tempo, devido à minha actividade profissional, mas principalmente pela dificuldade na língua portuguesa, uma vez que nasci e estudei no estrangeiro, não tendo tido bases no ensinamento nesta língua.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Wikipedia. (2007), *BYTE*, Acedido em 24 de Novembro de 2007, em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Byte>
- Wikipedia. (2007), *COMPUTADOR*, Acedido em 24 de Novembro de 2007, em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Computador>
- Wikipedia. (2007), *SERVIDOR*, Acedido em 24 de Novembro de 2007, em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Servidor>
- Wikipedia. (2007), *MEMORIA*, Acedido em 24 de Novembro de 2007, em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Mem%C3%B3ria\\_%28computador%29](http://pt.wikipedia.org/wiki/Mem%C3%B3ria_%28computador%29)