

## Glossário

AC – Autoridade Certificadora: Instituição habilitada pela ICP-Brasil para emitir, expedir, distribuir, revogar e gerenciar certificados digitais.

ACHEI- Recheque PJ – Produto Serasa. Maior banco de dados do País, criado e mantido pela Serasa, sobre empresas emitentes de cheques sem fundos e cheques sustados, roubados, extraviados ou cancelados.

ACHEI-Recheque PF – Produto Serasa. Maior banco de dados do País, criado e mantido pela Serasa, sobre pessoas físicas emitentes de cheques sem fundos e cheques sustados, roubados, extraviados ou cancelados.

ACONTESER – Acompanhamento e Treinamento Estratégico do Ser Serasa – Fórum de Planejamento Estratégico realizado anualmente.

ADM – Administração.

ADVB – Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil.

ALACRED – Asociación Latinoamericana de Burós de Crédito (Associação Latino-americana dos Bureaux de Crédito).

ALTA DIREÇÃO – Colegiado composto pela presidência, pelas diretorias e pelas superintendências.

ANÁLISE CRÍTICA – Análise formal feita para avaliar, revisar e propor melhorias.

ANEFAC – Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade.

APLICANDO QUALIDADE – Canal de comunicação e aprendizagem, em meio eletrônico, especializado na difusão de conceitos e práticas da qualidade na empresa.

AR – Autoridade de Registro: Entidade responsável por acolher solicitações de emissão ou de revogação de certificados digitais por parte dos usuários (titulares), procedendo com validação destas solicitações conforme regras, normas, procedimentos e padrões definidos, e encaminhando-as para a Autoridade Certificadora à

qual está operacionalmente vinculada, para execução.

ARIS – Architecture of Integrated Information Systems (Arquitetura de Sistemas de Informações Integrados) – *Software* de gerenciamento de processos que permite documentar, analisar e redesenhar processos.

ASP – Application Service Provide – Arquitetura que coloca à disposição de aplicativos usando a Internet como plataforma.

ATL – Automatic Tape Library – Biblioteca automática de fitas (Robot).

AUTORIZADOR DE CRÉDITO – Produto Serasa que analisa, automaticamente, operações em empresas, bancos e financeiras, com políticas personalizadas.

BACKUP – cópia de dados eletrônicos de um dispositivo para outro, geralmente usado para evitar a perda de informações.

BALANÇO SOCIAL – Ferramenta gerencial estratégica que reúne informações qualitativas e quantitativas, com o objetivo de integrar a iniciativa da empresa à comunidade, visando à melhoria constante e à perenidade da empresa. Trata-se de um componente do modelo de excelência em gestão empresarial.

BASILÉIA II – Novo Acordo de Basiléia sobre Capitais que determina regras de gestão do risco, a serem adotadas pelos bancos, e recomendações de melhores práticas de supervisão bancária para os Bancos Centrais do mundo.

BENCHMARK – Referencial de excelência.

BENCHMARKING – Processo de comparação com referenciais de excelência.

BI – Business Intelligence – Disciplina que analisa a tendência de negócios, baseando-se em diversos fatores de influência do ambiente empresarial.

BOVESPA – Bolsa de Valores de São Paulo.

BRILLE – sistema de leitura tátil e escrita, utilizado por deficientes visuais.

BRAINSTORMING – Técnica de discussão em grupo usada para ajudar a criar o máximo de idéias possíveis num curto período de tempo.

BS 7799 – Norma Internacional de Segurança produzida pelo BSI.

B2B – Business to business – conceito aplicado a negociação empresarial que usa a Internet como plataforma de transação.

**C**AGR – Proveniente do termo inglês Compound Annual Growth Rate, é a taxa média anual de crescimento de determinado elemento do negócio sobre uma série histórica de tempo, desconsiderando a volatilidade.

CARTÃO MARCA PRÓPRIA: Também conhecido como cartão *private label*, constitui um meio de pagamento desenvolvido pelo varejo para uso em seu ambiente de loja.

CARTÓRIO DE PROTESTO – Serviço notarial, exercido em caráter privado por delegação do Poder Público, por meio do qual o tabelião registra a inadimplência de obrigações originadas de títulos e outros documentos de dívida.

CERTIFICADO DIGITAL – Instrumento de identificação no ambiente eletrônico. Arquivo eletrônico inviolável, produzido com técnicas criptográficas, que estabelece um vínculo unívoco entre uma pessoa e/ou organização, por meio de dados que os identificam, e de um código público, utilizado para verificar ações que esta pessoa ou organização executou com seu código pessoal, ao qual o código público está matematicamente vinculado.

5S – método para organizar o ambiente de trabalho e promover o bem-estar dos profissionais. Consiste em cinco princípios, sinte-

tizados em cinco palavras japonesas – Seiri (senso de utilização), Seiton (senso de organização), Seisou (senso de limpeza), Seiketsu (senso de saúde) e Shitsuke (senso de autodisciplina).

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

CLÁUSULAS PÉTREAS – termo jurídico. São cláusulas imutáveis, que não admitem reforma.

CMMI – Capability Maturity Model Integration – Guia para melhorar os processos organizacionais e as habilidades necessárias para gerenciar o desenvolvimento, a aquisição e a manutenção de produtos e serviços.

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

COACHING – Metodologia de orientação a líderes ou liderados com vistas ao desenvolvimento pessoal e profissional.

COLEÇÃO ÉTICA SERASA – Publicação que consolida e divulga, permanentemente, os conceitos e os valores que balizam as ações e os comportamentos do Ser Sersa. É composta dos livros: Princípios Éticos Sersa, Valores Compartilhados Sersa, Políticas de Segurança Sersa, Excelência na Gestão Sersa e Regulamento Interno Sersa.

COMMODITIES – bens de qualidade uniforme, produzidos em grande quantidade e por fornecedores diferentes.

COMUNIDADE DE ENTORNO – população vizinha de determinado local.

CONEXÃO DEDICADA – conexão permanente de um computador a uma rede. Permite que o usuário acesse informações contidas em sites e servidores ligados a essa rede a qualquer momento.

CONTROLADORAS – Equipamento ao qual são ligadas as conexões *on-line* dos clientes.

CPD – Centro de Processamento de Dados composto por todos os equipamentos, computadores, sistemas e instalações físicas.

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas.

CPJ – Controle de Processos Judiciais – *Software* que permite o re-

gistro de informações e o controle dos dados pertinentes aos processos judiciais.

CRA – Conselho Regional de Administração.

CRC – Conselho Regional de Contabilidade.

CRM – Customer Relationship Management – Gerenciamento do relacionamento com o cliente.

CTI – Computer Telephony Integration – Tecnologia de integração computador–telefone.

CVM – Comissão de Valores Mobiliários.

**D** DATA CENTER – Centro de Processamento de Dados. Vide CPD.

DATAFOLHA – Instituto de Pesquisas.

DDR – Discagem Direta a Ramal.

DECON – Órgão de Defesa do Consumidor. Vide PROCON.

DEMONSTRATIVOS CONTÁBEIS – registros da situação e das atividades financeiras de uma empresa.

DH – Desenvolvimento Humano.

DISTRIBUIDORES – Serventias públicas responsáveis pela distribuição dos processos judiciais às varas cíveis competentes.

**E** EAESP-FGV – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas.

E-CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) eletrônico.

E-COMMERCE – comércio eletrônico.

E-CPF – Cadastro de Pessoa Física (CPF) eletrônico.

EDI – Electronic Data Interchange – Intercâmbio Eletrônico de Dados.

EDI7 – Vide EDI.

E-ESTAGIÁRIO – Estagiário recrutado para as áreas de Tec-

nologia da Informação.

E-LEARNING – ensino a distância, ministrado em meio eletrônico.

E-MAIL – Correio eletrônico.

EM DIA – Canal de comunicação interna que divulga assuntos administrativos e operacionais, acontecimentos, realizações e conquistas da Serasa.

EMPRESA DE CAPITAL ABERTO – empresa cujas ações podem ser negociadas em bolsas de valores.

EMPRESA DE CAPITAL FECHADO – empresa cujas ações não podem ser negociadas em bolsas de valores.

ENASE – Encontro Nacional dos Administradores da Serasa: Fórum do Planejamento Estratégico da Serasa realizado anualmente.

ENRIQUESER – Reuniões mensais com as lideranças para melhoria contínua no atendimento a clientes.

ENTIDADES DE CLASSE – Organizações que representam setores econômicos e empresariais do País, tais como Associações Comerciais, Câmaras de Diretores Lojistas e Sindicatos Patronais. São parceiros da Serasa na comercialização e distribuição de informações a seus associados e fornecedores institucionais passivos de relatórios e publicações setoriais.

ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing.

ESQUETE – breve encenação, feita no teatro, no rádio ou na televisão.

ESTRATEGIÁRIO – Jovem de talento comprovado, oriundo de universidade ou faculdade de primeira linha e renomada em suas especialidades.

ESTRUTURA FOCO-MATRICIAL-BIPOLAR® – Modelo exclusivo de estrutura organizacional da Serasa.

ETHERNET – tecnologia de interconexão para redes locais (Local Area Networks - LAN).

**ETHOS** – Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social: Associação de empresas interessadas em desenvolver suas atividades de forma socialmente responsável, em permanente processo de avaliação e aperfeiçoamento.

**EXPERTISE** – alto nível de conhecimento ou habilidade.

**EXPO SERASA** – É uma feira de reciclagem e aprendizado, cujo objetivo é apresentar ao Ser Sersa e a seus familiares as atividades atuais e futuras das áreas em relação aos produtos, negócios, tecnologia, Processo da Qualidade Sersa, agências e desenvolvimento pessoal e profissional, possibilitando maior conhecimento sobre o papel das áreas, sua inter-relação e contribuição para o alcance das estratégias de negócios da empresa.

**f**

**FAAP** – Fundação Armando Álvares Penteado.

**FAST ETHERNET** – rede local de alta velocidade (100 Mbps).

**FDC** – Fundação Dom Cabral.

**FEBRABAN** – Federação Brasileira das Associações de Bancos.

**FEEDBACK DO CLIENTE** – Relatório elaborado pelo pessoal da linha de frente com reclamações e pedidos de esclarecimento dos clientes.

**FEEDBACK 360°** – Ferramenta de avaliação da liderança que proporciona uma visão holística das competências dos líderes, segundo seus superiores, pares e liderados, tendo como padrão competências essenciais.

**FGV** – Fundação Getulio Vargas.

**FIREWALL** – Sistema composto de *hardwares* e *softwares* com a finalidade de criar uma medida de segurança que pode ser implementada para limitar o acesso de terceiros a uma rede

ligada à Internet. O *firewall* pode proteger a rede local contra *hackers*.

**FOLDERS** – Peças de comunicação destinadas a fortalecer a imagem da empresa e sua marca, ou informar sobre o uso de seus produtos.

**FOLLOW-UP DE ATENDIMENTO** – Canal de relacionamento com o público externo que analisa, encaminha e acompanha solicitações às áreas da empresa, gerenciando o processo de resolução e garantindo o retorno nos prazos estabelecidos.

**FOLLOW-UP DE CLIENTES** – Acompanhamento de demandas dos clientes ou das agências que não tiveram solução no ato.

**FONTES RENOVÁVEIS** – fontes de energia inesgotáveis, cujos recursos são repostos por meio de processos naturais.

**FNQ** – Fundação Nacional da Qualidade.

**FUNDIBEC** – Fundación Ibero-americana para la Gestión de la Calidad – Fundação Latino-americana para a Gerência da Qualidade.

**g**

**GAP** – Diferença entre o estado atual e o desejado.

**GBPS** – Comunicação de dados digital, significa *bits* por segundo. É uma medida de capacidade de transmissão de um modem ou de um canal de comunicação.

**GDP** – Grupo de Dinamização de Projetos.

**GEOMARKETING** – Aplicação das técnicas de geoprocessamento para subsidiar as ações de *marketing*.

**GEOPROCESSAMENTO** – Processamento informatizado de dados georeferenciados. Utiliza programas de computador que permitem o uso de informações cartográficas (mapas e

plantas) e informações a que se possa associar coordenadas desses mapas ou plantas.

GERENTE EMPRESÁRIO – Programa de ação em que os gerentes da Serasa administram suas áreas com eficácia, otimizando a relação receita X despesa.

GES – Projetos de Gestão.

GIGABIT ETHERNET – rede de velocidade dez vezes mais alta que a Fast Ethernet, que é de 100 Mbps.

GLOBAL COMPACT – União entre algumas agências das Nações Unidas e atores sociais, com o objetivo de contribuir para o avanço da prática da responsabilidade social corporativa na busca de uma economia global mais sustentável e inclusiva.

GQS – Grupos da Qualidade Serasa – Usando os conceitos dos Círculos de Controle da Qualidade (CCQ), contam com a participação voluntária do Ser Serasa.

GROUPWARE – *Software* que apóia o trabalho em grupo. Aglutinação de diferentes tecnologias em sistemas computacionais que objetivam apoiar a cooperação entre indivíduos que são parte de uma equipe de trabalho.

HABEAS DATA – instrumento jurídico e processual de que dispõe a pessoa física ou jurídica, na forma de ação, a fim de tomar conhecimento de informações a seu respeito registradas em bancos de dados de entidades governamentais.

HARDWARE – Equipamentos servidores de alta, média e baixa plataforma.

HEDGE – Operações realizadas com o objetivo de obter proteção contra o risco de variações de taxas de juros, de paridade entre moedas e do preço de mercadorias. Estratégia

utilizada para reduzir o risco do portfólio. Indica neutralização de uma posição comprada/vendida em um ativo com uma posição vendida/comprada no mesmo ativo.

HELP DESK – Auxílio a cliente para assuntos ligados a conexões de sistemas informatizados.

HOST X HOST – Forma de conexão direta entre o computador da empresa cliente e o computador da Serasa.

HUNTING – Estratégia de identificação e atração de profissionais no mercado.

IBEF – Instituto Brasileiro de Executivos Financeiros.

ICP-BRASIL – É um conjunto de técnicas, práticas e procedimentos, a ser implementado pelas organizações governamentais e privadas brasileiras com o objetivo de estabelecer os fundamentos técnicos e metodológicos de um sistema de certificação digital baseado em chave pública.

IMPACTO AMBIENTAL – Qualquer modificação, adversa ou benéfica, no meio ambiente, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

INDICADORES DE DESEMPENHO – Medidas das performances dos processos internos. Os indicadores da qualidade podem ser de tempo, exatidão, produtividade, custos e satisfação.

INTRANET – Uma rede de computadores privada, que usa as mesmas tecnologias empregadas na Internet, mas para uso exclusivo interno.

ISO 9000 – Série de normas de garantia da Qualidade da International Organization for Standardization.

**JOVEM SER CIDADÃO** – Jovem estudante do ensino médio de escola estadual, selecionado por meio de parceria com o Governo do Estado de São Paulo, para que possa se desenvolver como profissional e cidadão, aumentando sua possibilidade de ingresso no mercado de trabalho.

**JUNTAS COMERCIAIS** – São responsáveis pelo registro público de empresas mercantis e atividades afins, conforme previsto na Lei n.º 8.934, de 18 de novembro de 1994.

**LAN** – Local Area Network – Rede Local.

**LEASING** – Tipo de contrato em que o proprietário de um bem móvel ou imóvel o cede a terceiro (comprador ou cliente) por período determinado, recebendo em troca certa quantia. Ao final do contrato, o cliente poderá comprar o bem em questão por um preço preestabelecido, renovar o contrato com o proprietário, ou devolver o bem.

**LOTUS NOTES/DOMINO** – Programa da IBM para desenvolvimento e uso em aplicações de fluxo de trabalho integradas a correios eletrônicos.

**MAINFRAME** – Computador de grande porte e capacidade de processamento.

**MARKET SHARE** – Participação que uma empresa, produto ou serviço tem em um determinado mercado.

**MATERIALIDADE** – limiar a partir do qual um tema ou indicador se torna relevante o suficiente para constar em um relatório anual/de sustentabilidade. São considerados relevantes os temas e indicadores que refletem os impactos

econômicos, ambientais e sociais de uma empresa, e/ou que podem influenciar as decisões de suas partes interessadas.

**MIPS** – Milhões de Instruções por Segundo – Medida de capacidade de processamento.

**MIS** – Áreas responsáveis pelos sistemas de informações gerenciais da Serasa.

**NBR 16001** – Norma Brasileira - Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.

**NBR 9050** – Norma Brasileira de Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos.

**NO BREAK** – Fonte de energia proveniente de baterias que estabiliza e mantém equipamentos eletrônicos em funcionamento durante a falta de energia elétrica.

**NOTES** – Vide Lotus Notes/Domino.

**NOVO MERCADO** – Segmento da BOVESPA destinado à negociação de ações emitidas por empresas que se comprometem, voluntariamente, com a adoção de práticas de governança corporativa e de disclosure (revelação de informações por parte da empresa aos acionistas) que são consideradas adicionais em relação ao que é exigido pela legislação.

**ONG** – Organização Não-governamental.

**ON-LINE** - Vide on-line/real-time.

**ON-LINE/REAL-TIME** – Forma de conexão informatizada, que permite ao cliente acessar instantaneamente o banco de dados da Serasa.

**ONU** – Organização das Nações Unidas.

**OUTSOURCING** – Obtenção, por parte de uma empresa, de mão-de-obra terceirizada.

PAI – Planos de Ação Imediata.

PARTES INTERESSADAS – Indivíduo ou grupo de indivíduos com interesse comum no desempenho da organização e no ambiente em que ela opera.

PDCA – Plan/Do/Check/Act (Planejar/Fazer/Verificar/Agir) - Círculo de Aperfeiçoamento.

PF – Pessoa Física.

PJ – Pessoa Jurídica.

PLANESER – Planejamento Estratégico Serasa – Fórum de Planejamento Estratégico que é realizado anualmente.

PMI – Project Management Institute.

PNL – Programação Neurolingüística – Técnica para identificar estratégias de sucesso, trabalho em equipe etc.

PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade.

PORTAS DE ACESSO – Parte integrante das controladoras de comunicação que recebem as conexões *on-line*.

POUPATEMPO – São postos que reúnem, em um mesmo espaço, vários órgãos e empresas prestadoras de serviços de utilidade pública.

PPP – Parcerias Público-Privadas.

PPR – Programa de Participação nos Resultados.

PQS – Processo da Qualidade Serasa.

PROCON – Coordenadoria de Política e Defesa do Consumidor.

PROSPECT – Possível cliente.

PSQ – Prêmio Serasa da Qualidade.

PUC-SP – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

QUALICLIP – Publicação bimestral que dissemina, internamente, artigos de revistas e jornais sobre o que está ocorrendo em relação à Qualidade, no Brasil e no mundo.

RANKING – Classificação de empresas usada no processo de *benchmarking*.

RATINGS – Sistema de classificação de risco de empresas que fornece a probabilidade de inadimplência para determinado horizonte de tempo.

REAL-TIME – Vide *on-line/real-time*.

REDE NT – Rede de computadores conectados por um programa de servidor Microsoft Windows NT, Microsoft Windows 2000 ou Microsoft Windows 2003.

REUNIÕES DE REPASSE – Reuniões semanais para repasse dos principais pontos discutidos na Reunião de Diretoria.

RISC – Tipo de processador de utilização em máquinas abertas.

ROBOT – Vide ATL.

SA 8000 – Social Accountability 8000 – Norma internacional de requisitos de responsabilidade social que incluem: trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, discriminação, horário de trabalho, sistema de gestão etc.

SABES – Produto Serasa que é o mais abrangente sistema de séries econômicas e setoriais com sofisticados mecanismos de cálculo de conversão e atualização de valores.

SCORINGS – Sistema que atribui a pontuação aos consumidores e fornece a probabilidade de inadimplência em determinado horizonte de tempo.

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

SERAINFO – Sistema de Informações Serasa.

SER SERASA – termo que designa os profissionais da empresa. Traduz a integração construtiva da empresa com as pessoas que a compõe, tornando-as um ser único.

SERVENTIAS PÚBLICAS – Distribuidores e varas jurídicas, cartórios de protestos, juntas comerciais, Banco Central etc.

SESC – Serviço Social do Comércio.

SINCART – Sistema de captura de dados cartorários.

SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

SIPOC – É uma ferramenta para gerenciar processos identificando graficamente etapas e atividades, monitorando o desempenho por meio de indicadores referenciados e estabelecendo os respectivos planos de ação, tendo em vista metas desafiadoras.

SISCONVEM – Sistema de transmissão eletrônica de arquivos magnéticos.

SITE – Conjunto de informações e aplicativos publicados na Internet.

SNA - System Network Architecture – Arquitetura de rede padrão IBM.

SPREADS – No contexto de crédito, trata-se da diferença entre a taxa de captação e a de concessão de recursos financeiros. Representa os custos de uma transação.

SS2000 – Componente de acessibilidade para sistemas internos.

SSI – Solicitação de Serviços Informatizados.

STAKEHOLDERS – Vide partes interessadas.

SWITCHES – Permitem a comunicação entre microcomputadores e servidores de forma organizada, compartilhando a estrutura de cabos e fibras ópticas.

SWOT – Ferramenta de gestão muito utilizada por empresas privadas como parte do planejamento estratégico dos negócios. O termo SWOT vem do inglês e representa as iniciais das palavras: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades), *Threats* (Ameaças).

SISCONVEM – Sistema de transmissão eletrônica de arquivos magnéticos.

TALKERS – Unidade de Resposta Audível.

TB – Vide *Terabyte*.

TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol – Protocolo de comunicação de redes de computadores, usado em conexões de Internet.

TELEMÁTICA – Uso combinado dos meios de telecomunicação e informática.

TERABYTE – Notação que indica a quantidade de 1 trilhão de bytes.

TI – Tecnologia da Informação.

TOP OF MIND – Terminologia usada pelo setor de pesquisas de mercado. Refere-se às marcas que os consumidores associam mais freqüentemente a determinados produtos. Mede a popularidade de marcas e empresas perante o consumidor.

TRIPLE BOTTOM LINE – é o chamado “tripé da sustentabilidade”. Representa um conjunto de valores, objetivos e processos que uma empresa deve manter para gerar valor econômico, social e ambiental e minimizar quaisquer danos resultantes de sua atuação. De acordo com esse “tripé” conceitual, a sociedade depende da economia e a economia depende do ecossistema global, cuja saúde representa o “bottom line”.

TURN OVER – Rotatividade de profissionais.

UNISA – Universidade de Santo Amaro.

UNIX – Sistema Operacional de média plataforma.

UNV – United Nations Volunteers – Órgão da ONU que trata das questões relacionadas ao voluntariado.

UPLOAD – transmissão de arquivo do computador do usuário

## GLOSSÁRIO

para a rede.

URA – Unidade de Resposta Audível.

USP – Universidade de São Paulo.

VCS – Valores Compartilhados Serasa.

WEB TV – Transmissão de vídeo *on-line* por meio da Intranet.

WEB SITE – Vide *Site*.

WINDOWS NT – Sistema Operacional.

