

## **TERMO DE COMPROMISSO**

Eu, BRUNO DE SOUZA FERREIRA, comprometo-me, caso meu trabalho “CERTIFICAÇÃO DE SUPERVISORES DE AGÊNCIA NO BANCO DA AMAZÔNIA: EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA RUMO À EXCELENCIA”, de minha autoria, seja aprovado pela Comissão Científica do 13º Congresso Anual da Associação Brasileira de Educação a Distância – “Em busca de novos domínios e novos públicos através da EAD”, a comparecer para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados, e autorizo sua imediata publicação no *site* da instituição. É ciente para o autor do trabalho a necessidade de ser associado, com o pagamento das anuidades em dia.

Belém, 05 de maio de 2007

**BRUNO DE SOUZA FERREIRA**

*Obs: Uma cópia deste termo de compromisso segue via faz, para o número indicado pela coordenação do evento.*

# **CERTIFICAÇÃO DE SUPERVISORES DE AGÊNCIA NO BANCO DA AMAZÔNIA: EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA RUMO À EXCELÊNCIA**

**05 de maio de 2007**

Bruno de Souza Ferreira – Banco da Amazônia (bruno.ferreira@bancoamazonia.com.br)

**Categoria  
Métodos e Tecnologia**

**Setor Educacional  
Educação Corporativa**

**Natureza  
Descrição de Projeto em Andamento**

**Classe  
Experiência Inovadora**

## **RESUMO**

*Este trabalho apresenta informações referentes ao Projeto de Certificação de Supervisores de Agências, intitulado “Rumo à Excelência”, primeira experiência de curso via EAD integralmente desenvolvido no Banco da Amazônia. A instituição, que em 2007, completará 65 anos, vive atualmente a realização de seu projeto estratégico, cujo foco principal é consolidar o papel da instituição como agente de desenvolvimento sustentável da região amazônica, buscando contribuir para o incremento dos seus níveis econômicos e sociais. É a partir deste contexto que o projeto de Supervisores foi criado, tendo como objetivo principal qualificar, padronizar procedimentos e certificar empregados que já atuam como Supervisores titulares e interinos, bem como formar empregados para a atuação como Supervisores nas agências, visto que são estas unidades de negócio fundamentais para a consecução dos resultados e das metas definidas na visão de futuro do Banco.*

*O projeto contempla além dos conhecimentos referentes às funções, atividades e processos exercidos no cotidiano de trabalho pelos supervisores, outros saberes importantes a respeito do planejamento estratégico do Banco, do perfil profissional exigido na atual sociedade do conhecimento (ou pós-industrial) e de aspectos relacionados à gestão de pessoas, buscando garantindo uma formação pessoal e profissional ampliada e consistente.*

**Palavras-chave: excelência, certificação, supervisores, EAD, Amazônia**

## **Contexto institucional**

O Banco da Amazônia é um banco comercial e de fomento que atua em toda a Amazônia Legal brasileira, região que compreende os Estados do Pará, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre, Amapá, Tocantins, Mato Grosso e parte do Maranhão. A empresa destaca-se por ter uma das mais amplas redes de atendimento em sua área de atuação, possuindo 129 pontos de atendimento, sendo 98 agências (inclusive aquelas situadas fora da região amazônica: Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre).

O Banco, como instrumento de desenvolvimento, distribui recursos federais, assumindo posição de precursor do desenvolvimento da região para promover a inclusão social, a melhoria dos índices de desenvolvimento humano, o incentivo à agricultura familiar (que contribui com a diminuição do êxodo rural) e o fomento às micro e pequenas empresas em sua região de atuação.

## **O Projeto “Excelência por Natureza”**

O Banco da Amazônia adotou, em 2004, um planejamento estratégico denominado “Excelência por Natureza”, que se assenta em três pilares principais: o Projeto Excelência Humana, que visa à capacitação e o desenvolvimento das pessoas; o Projeto Excelência Tecnológica, para atualizar a plataforma tecnológica e prover maior segurança e agilidade nas transações eletrônicas; e o Excelência em Processos, cujo objetivo é racionalizar e reestruturar processos.

O projeto “Excelência por Natureza” tem como objetivo dar ao Banco da Amazônia níveis superiores de desempenho em serviços prestados e no desenvolvimento de novos produtos, propiciando uma maior capacidade de atender às necessidades de seus clientes, em uma visão integralizadora.

O projeto “Excelência por Natureza” busca adequar as atividades e políticas do Banco da Amazônia a noções de sustentabilidade, responsabilidade e ética no repasse e na captação de recursos. Traz em seu bojo necessidades de investimento em estrutura, informática, desenvolvimento de produtos e serviços e, mais importante, no avanço da capacitação dos quadros funcionais, principalmente com o incremento das ações de educação corporativa, por intermédio das tecnologias de educação a distância.

## **O Projeto de Certificação de Supervisores: “Rumo à Excelência”**

No escopo da visão de futuro definida no projeto “Excelência por Natureza” e a partir das exigências inscritas em seus desafios, os níveis de capacitação e formação profissional cada vez mais qualificados são elementos fundamentais para que o Banco consiga dar um grande salto institucional, contribuindo para que a região amazônica atinja novos patamares de desenvolvimento sustentável, o que em essência, é a missão do Banco e o objetivo maior do projeto estratégico .

Visando atender a demandas por qualificação profissional nas agências, que são as unidades responsáveis pelo relacionamento direto com o cliente e por conseguinte, pela materialidade dos resultados do Banco, foi estruturado o

Projeto de Certificação de Supervisores de Agências, cujo objetivo principal é qualificar, padronizar procedimentos e certificar empregados que já atuam como supervisores titulares e interinos, bem como formar empregados para a atuação como Supervisores nas Agências.

Nos últimos anos, a saída de profissionais experientes em programas de adequação de quadro e o ingresso de novos profissionais por concurso público desenha uma realidade, em que a função de supervisor de agência, início da carreira gerencial, tem sido ocupada por profissionais recém-chegados no Banco, o que requer fortíssimos investimentos em capacitação em atividades bancárias.

A experiência de construção de um projeto nesta modalidade de ensino, visto que a Certificação de Supervisores é realmente a primeira experiência de um curso via EAD construído inteiramente no Banco, vem acompanhada da necessidade de estruturação de políticas que possibilitem o embasamento e acompanhem a natureza desta inovadora forma de desenvolvimento e ampliação de conhecimentos, o que envolve uma forte mudança de cultura, tanto pessoal, do aluno, quanto da instituição, no que diz respeito ao tratamento de todos os atores e fatores envolvidos no processo.

Para atender as necessidades desta modalidade educacional considera-se que os conteúdos devem conter a possibilidade de ressignificação e reconstrução sendo, no entanto, um forte desafio efetuar-lo à distância, pois devem ser mantidas e respeitadas as condições e elementos característicos desta modalidade de ensino, que são especialmente a dialogicidade, a aprendizagem individual, mediada pela tecnologia e o cuidado na elaboração do material didático, cuja especificidade, lhe dá um caráter superior, à mera transposição do presencial para o EAD.

O cuidado na construção do projeto de Supervisores de Agências, inclusive, exigiu do Banco, a busca pela parceria com uma empresa especializada na gestão de plataformas virtuais de aprendizagem, contratada especialmente para este fim, visto que o Banco ainda não possui experiência na condução destes processos.

## **Conteúdo do Curso**

O conteúdo do curso foi projetado de maneira a contemplar conhecimentos, experiências e saberes fundamentais para a atuação dos supervisores nas agências, destacando a importância do aprendizado instrumental dos processos de trabalho, mas também do exercício da análise crítica da realidade e da visão do contexto em que sua atividade está inserida no âmbito organizacional e assim da contribuição para a realização dos objetivos do Banco.

O conteúdo curricular do curso está estruturado em quatro módulos de aprendizagem:

### Módulo 1: Planejamento Estratégico

O objetivo do módulo é o de apresentar aos supervisores a importância de processos de planejamento, suas características principais e mostrar a figura do supervisor de agência, como ator importante no escopo da visão de futuro do Banco da Amazônia. Desta forma, pretende-se fazer uma interligação entre a

atividade de supervisão no Banco e sua importância para a realização dos resultados esperados no projeto estratégico da empresa. Este Módulo será apresentado conforme o seguinte detalhamento:

Capítulo 1: “O que é planejar?”;

Capítulo 2: “Para que planejar?”;

Capítulo 3: O Banco e seu planejamento;

Capítulo 4: O Projeto “Excelência por Natureza”;

### Módulo 2: Contextualizando o trabalho do Supervisor de agência

O objetivo deste módulo é apresentar aos supervisores uma visão mais ampliada de sua atividade no contexto específico da unidade de negócio (agência bancária). O entendimento primordial que se busca alcançar com esta etapa da formação é possibilitar ao empregado uma visão mais ampliada de uma atividade de suma importância para a expansão do Banco como instituição financeira e agente de desenvolvimento da região amazônica.

Este olhar supera o imediatismo do fazer cotidiano no trabalho e dá maiores significados a tarefas, ações, muitas vezes repetitivas, regidas por normas rígidas e que, erroneamente, levam a um entendimento de esgotarem-se em si mesmas, quando na verdade têm desdobramentos que extrapolam o próprio Banco. Os capítulos que compõem o módulo são os seguintes:

Capítulo 1: Contexto Histórico da Sociedade Humana;

Capítulo 2: Perfil do Profissional na Era do Conhecimento;

Capítulo 3: Perfil do Supervisor do Banco da Amazônia;

### Módulo 3: A Supervisão e suas áreas de atuação

O objetivo deste módulo é apresentar de maneira detalhada as finalidades, objetivos, ações e tarefas das áreas de supervisão de agência. O conteúdo do módulo está fundamentado no resultado da catalogação dos processos das supervisões, em trabalho que envolveu diversas unidades, como, por exemplo, as áreas de Estrutura e Processos Organizacionais, a Auditoria Interna, a de Gestão de Pessoas, a Rede de Agências, a de Controles Internos e Riscos, entre outras. O conteúdo deste trabalho, inclusive, é a base para o processo de atualização dos Manuais de procedimentos do Banco, tarefa que extrapola os objetivos do curso, mas que é resultado direto deste.

Este Módulo se subdivide em três grupos de conteúdos, que serão apresentados aos supervisores conforme sua área de atuação, ou seja, os supervisores farão as atividades referente às suas áreas de atuação específica. Desta forma, os grupos de conteúdos estão organizados da seguinte forma:

Turma I - Supervisão de Atendimento:

Capítulo 1: Excelência no Atendimento;

Capítulo 2: Processo de Atendimento ao Cliente;

Capítulo 3: Cadastro;

Capítulo 4: Tesouraria.

Turma II - Supervisão de Operações:

Capítulo 1: Cadastro;

Capítulo 2: Crédito de Sustentação Econômica;

Capítulo 3: Crédito de Fomento Rural e Industrial;  
Capítulo 4: PRONAF – Programa Nacional de Agricultura Familiar.

Turma III - Supervisão de Apoio Administrativo:

Capítulo 1: Área de Pessoal;  
Capítulo 2: Área de Patrimônio;  
Capítulo 3: Área de Contabilidade;  
Capítulo 4: Área de Tecnologia.

#### Módulo 4: Gestão de Pessoas

Neste módulo serão explorados os conceitos que interferem na atuação do supervisor como líder, contextualizando-o sobre o modelo de gestão de pessoas, pelo fato de ele ser gestor em nível básico, situado na base da carreira de gestão numa agência. Os capítulos estão estruturados da forma como segue:

Capítulo 1: Comunicação  
Capítulo 2: Motivação no trabalho  
Capítulo 3: Liderança  
Capítulo 4: Trabalho em equipe

#### **Público-alvo**

O curso visa atender, prioritariamente, aos empregados que atuam na função de supervisores de agências, titulares e interinos e, posteriormente, aos demais profissionais lotados nas agências. O escalonamento das prioridades de atendimento do curso obedece a seguinte ordem:

- Supervisores titulares que nunca participaram de curso de Supervisão;
- Demais supervisores titulares;
- Supervisores interinos, priorizando-se o tempo de permanência na função;
- Demais empregados interessados.

O total de supervisores contemplados pelo programa em um ano será de 410 empregados, cuja meta será atingida já nas turmas de janeiro de 2008 e indiretamente 1.200 empregados (aproximadamente 25% do quadro funcional do Banco), que desejam obter conhecimentos referentes às atividades de supervisão de agências. Cabe ressaltar que o alcance deste público possível nas condições atuais, era impensável em outros momentos, a partir de programa presenciais.

Pré-requisitos para o ingresso no curso

Para ingresso no projeto, os profissionais devem ter conhecimento básico em informática, significando o uso do Pacote Office e navegação pela Internet, além de endereço individual de e-mail, válido para a Internet.

O processo de inclusão/ formação das turmas

O projeto foi iniciado no mês de janeiro de 2006, com a oferta de uma turma-piloto, composta por 60 (sessenta) alunos, distribuídos em 3 (três) turmas de 20 (vinte) alunos cada, abrangendo as Supervisões de Atendimento, Apoio Administrativo e Operações.

Para o atendimento das demandas de formação profissional no onjuto da rede de agências do Banco, as turmas serão formadas por grupamentos de Gerências Regionais, em função de sua localização geográfica. Será atendido, alternadamente, cada um dos grupamentos, quer dizer, cada oferta de turma será feita de modo a contemplar supervisores lotados nas agências dos grupamentos. Vale ressaltar que as vagas em cada pólo serão distribuídas eqüitativamente entre todas as agências do grupamento. Segue abaixo o calendário de ofertas para 2007:

<b>1º grupamento:</b>	Agências situadas nos Estados do Pará e Maranhão Oferta: janeiro a março de 2007 - Pólo: Belém (PA)
<b>2º grupamento:</b>	Agências situadas nos Estados do Amazonas, Acre e Rondônia Oferta: abril a junho de 2007 - Pólo: Manaus (AM).
<b>3º grupamento:</b>	Agências situadas nos Estados do Mato Grosso, Tocantins e agências situadas fora da Amazônia Legal (RJ, SP, DF e RS) Oferta: agosto a setembro de 2007 - Pólo: Cuiabá (MT).

**Tabela 1.** Quadro de grupamentos e calendário de oferta de turmas em 2007

### **Início/ condições de acesso**

No período que antecede a realização de cada turma, conforme cronograma definido pela coordenação do curso, o gerente geral da agência encaminha a autorização da participação do supervisor no curso e, deste modo, garante que, durante a sua realização, nas horas destinadas ao seu aprendizado, o aluno não poderá manter atividades paralelas ou ser acionado para as atividades cotidianas de trabalho ou de resolução de problemas. Como forma de delimitar e resguardar o espaço de tempo em que o empregado estiver dedicando ao Curso, foi disponibilizada uma camiseta e um prisma com a marca do curso para cada participante utilizar no período de estudo.



**Figura 1.** Identidade visual do curso

Uma vez recebida a solicitação de inscrição no Curso, dentro do número de vagas destinada a cada Regional, pela Coordenação do Curso, em determinada turma, a coordenação do curso notificará o aluno, municiando-o de todas as informações necessárias para acesso ao ambiente do curso, cadastramento e recebimento de seu *login* e senha de acesso.

Os participantes devem acessar o ambiente do curso, no horário de expediente de sua jornada de trabalho, durante 06 (seis) horas semanais para cumprimento das atividades dentro do cronograma estabelecido.

A cada nova turma iniciada é realizada videoconferência com uma aula inaugural, esclarecendo e dando entendimento ao processo de construção do conhecimento nesta modalidade de ensino a distância, assim como a exposição das regras e formas de funcionamento do curso, inclusive a partir de materiais de apoio e informativos, elaborados pelos conteudistas do curso.

### **Ação Tutorial**

A ação tutorial no curso tem se mostrado permanente e atenta. Os tutores para este projeto foram selecionados entre profissionais da área de gestão de pessoas do Banco ou que já atuam como instrutores em cursos presenciais e a distância, sendo que todos passaram por um curso de formação de tutores, ministrado por profissionais vinculados à Secretaria de Educação a Distância (SEAD) da Universidade Federal do Pará (UFPA).

O projeto conta com 01 (um) coordenador de curso e 03 (três) tutores, sendo um para cada área de Supervisão (Atendimento, Apoio Administrativo e Operações). O tutor deverá atender a todas as ações previstas no Guia Didático do Programa de Certificação de Supervisores de Agência, que será elaborado a partir dos planos de aula e após a conclusão do referencial teórico e formatação do curso.

Por sua atuação no acompanhamento dos alunos, os Tutores receberão pagamento de hora/aula, conforme já aprovado pela Diretoria do Banco. Caberá à coordenação do curso supervisionar e validar o pagamento das hora-aulas. Além da figura do tutor, este projeto demanda a participação de conteudistas, responsáveis pelo suporte aos tutores no que concerne à natureza dos conteúdos. Os conteudistas deverão ser supervisores de agências, com experiência reconhecida no âmbito da empresa. As atividades dos conteudistas também fazem jus à remuneração.

### **Modelo tutorial: Acompanhamento**

O tutor de um curso a distância tem como função principal atender e orientar o aluno, esclarecendo suas dúvidas quanto aos conteúdos e demandas diversas. No entanto, seu papel se amplia e toma outra dimensão, a partir do momento em que auxilia o aluno no planejamento e na administração do tempo de estudo, visando sua autonomia intelectual, de forma a incentivar o interesse e o compromisso do aluno, sendo importante agente na diminuição dos níveis de abandono, fator tão presente nos cursos à distância.

Assim, para atender este fundamental papel no processo, as diversas atuações dos tutores deverão ter as seguintes características:

- Interesse por Educação a Distância;
- Formação mínima em nível de graduação;
- Conhecimento do projeto pedagógico do curso e do material didático;
- Familiaridade com os recursos multimídia para estimular o aluno a criar o hábito da pesquisa e da utilização da multimídia;

- Disponibilidade para interação com os alunos;
- Disponibilidade para orientar os alunos a respeito da utilização dos recursos para aprendizagem, tais como textos, CD Rom, fitas de vídeo, atividades práticas de pesquisa bibliográfica, entre outros.

Habilidades:

- Capacidade de expressão oral e escrita;
- Competência para análise/resolução de problemas e tomada de decisão;
- Capacidade para buscar e interpretar informações;
- Facilidade no relacionamento pessoal;

Valores:

- Responsabilidade e ética;
- Solidariedade e tolerância;
- Espírito de cooperação;

### **Meios de comunicação**

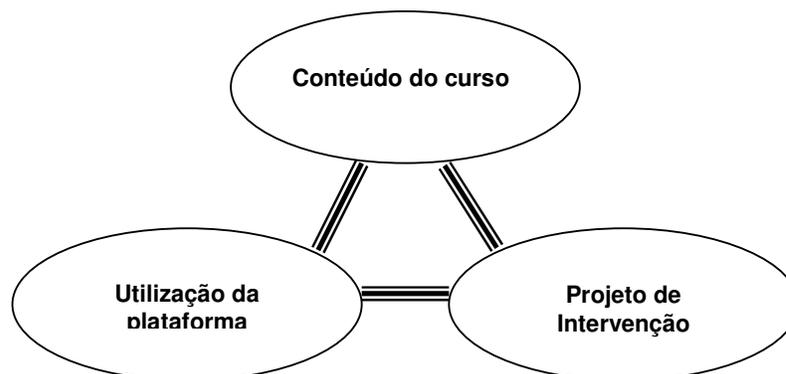
Os Tutores deverão manter contato com os alunos através da Plataforma de Aprendizado, elaborada e mantida por empresa contratada, pela intranet ou ramais internos do Banco.

### **Sistema de Avaliação**

O processo de avaliação do curso de Supervisores terá como objetivo *verificar o nível de apropriação dos conteúdos e conhecimentos, mediados via computador.*

A metodologia de avaliação do curso de Certificação de Supervisores, em grande medida, está diretamente relacionada à natureza do curso, que se baseia em uma estrutura de ensino e aprendizagem à distância, por intermédio de uma plataforma virtual de aprendizagem. Por isso, é de suma importância desenvolver mecanismos que incentivem a participação dos alunos nas atividades a distância, levando-os a cumprir as etapas da formação, mas também fomentando uma nova cultura de educação via tecnologia de informação e comunicação no Banco.

A metodologia de avaliação do curso estará sustentada em três dimensões importantes:



**Figura 2.** Dimensões da avaliação

I) Quanto ao conteúdo do curso:

A avaliação da aprendizagem relacionada ao conteúdo específico do curso é realizada na plataforma de aprendizagem também através dos Cadernos de Questões, que contemplam instrumentos de avaliação da aprendizagem dos conhecimentos relacionados ao módulo em decurso. Portanto, a cada módulo realizado, o aluno terá desenvolvido tarefas tanto na plataforma de aprendizagem, quanto nos Cadernos de Questões.

II) Quanto à utilização da plataforma:

A avaliação da aprendizagem relacionada à utilização da plataforma tem como foco principal incentivar o aluno a utilizar os meios tecnológicos disponíveis para executar as tarefas exigidas no decorrer do curso. São ferramentas importantes de interação como fóruns de discussão, salas de conversas (*chats*), correio eletrônico, cuja utilização será mensurada para fins de avaliação, seja quantitativamente, a partir do número absoluto de acessos à plataforma, seja qualitativamente, considerando a participação dos alunos nestes espaços de interação.

III) Quanto ao projeto de intervenção:

A avaliação da aprendizagem inserida no projeto de intervenção avalia a capacidade do aluno em perceber a realidade em que está inserido e a partir dos conhecimentos e das experiências desenvolvidas no decorrer do curso, propor projetos de intervenção, baseados em soluções criativas e inovadoras para problemas cotidianos. O projeto materializa soluções contextualizadas a espaços e circunstâncias específicas de cada unidade, considerando sua contribuição aos resultados do Banco.

O percentual de cada um dos itens obedecerá aos critérios relacionados abaixo:

<b>Acessos a Plataforma</b>	20% da Avaliação Final
<b>Cadernos de questões</b>	50% da Avaliação Final
<b>Projeto de Intervenção</b>	30 % da Avaliação Final

**Tabela 2.** Percentuais dos elementos de avaliação

## **Nota Final**

Para a definição da nota final do aluno, aluno serão considerados os itens relacionados no sistema de avaliação já proposto, ou seja, os acessos a plataforma, a resolução do Caderno de Questões e a avaliação obtida no Projeto de Intervenção.

O aluno obterá a certificação ao atingir um percentual de 80% do total das notas obtidas em todas as ferramentas utilizadas no processo de avaliação, sendo que não será permitido percentual zero (0%) em nenhum dos fatores considerados na avaliação.

## **Encontro Presencial**

O encontro presencial caracteriza-se pela culminância no processo de formação e certificação do aluno como Supervisor de agência em sua área de atuação.

Desta forma, ao final de todas as atividades na plataforma, os alunos serão reunidos em uma turma, situada na cidade-pólo para um dia de atividades presenciais. O objetivo é não somente obter avaliação de todo o processo de construção de aprendizagem presente neste projeto, mas também dar entendimento da dimensão comportamental no desenvolvimento e sucesso de suas ações como gestor.

## **Certificação**

Finalização do programa através de trabalho de conclusão de curso chamado de Projeto de Intervenção, considerará uma proposta de atuação do profissional mediante conhecimentos adquiridos no curso.

Será encaminhado, aos alunos, um modelo de orientação para elaboração deste Projeto. A avaliação do documento deverá ser efetuada pela Gerência Regional, considerando os parâmetros definidos no modelo de orientação.

## **Custos:**

Como forma de tornar visível a sensível diminuição de custos em processos de treinamento quando considerada a modalidade de Ensino a Distância descrevemos abaixo o custo de realização da Certificação de Supervisores, considerando todo o processo de implantação e um dia de encontro presencial para todos os participantes em comparação com projeto presencial semelhante, o Treinamento da Área Operacional (TAO), desenvolvido em 2001, considerando-se os custos de implementação e manutenção dos projetos:

Em: R\$-1,00

<b>Quadro Comparativo</b>	<b>Certificação</b>	<b>TAO</b>
<b>Total</b>	R\$ 816.946,00	R\$ 7.637.324,40
<b>Custo por aluno:</b>	R\$ 2.012,18	R\$ 18.811,14
<b>Percentual de comparação:</b> A Certificação de Supervisores tem um custo equivalente a 10.69% de um curso presencial na mesma formatação		

**Tabela 3.** Quadro comparativo entre evento via EAD e presencial

## **Referências**

BANCO DA AMAZÔNIA. Projeto estratégico. Belém, agosto de 2004.

ELIASQUEVICI, Marianne Kogut e FONSECA, Nazaré Araújo da. Educação a distância: orientações para o início de um percurso. Belém: Editora da UFPA, 2004

LOBO, Francisco Silveira. Educação a distância: regulamentação. Brasília: Editora Plano, 2000

RUMBLE, Greville. A gestão de sistemas de ensino a distância. Brasília: Editora da UNB, UNESCO, 2003

Nome do arquivo: 552007124502PM.doc  
Pasta: C:\ABED\Trabalhos\_13CIED  
Modelo: C:\Documents and Settings\Marcelo\Dados de aplicativos\Microsoft\Modelos\Normal.dot  
Título: O PROJETO RUMO A EXCELENCIA: Certificação de Supervisores de Agências tem como objetivo principal qualificar, padronizar proce  
Assunto:  
Autor: Bruno Ferreira  
Palavras-chave:  
Comentários:  
Data de criação: 5/5/2007 11:52:00  
Número de alterações: 2  
Última gravação: 5/5/2007 11:52:00  
Salvo por: Bruno Ferreira  
Tempo total de edição: 0 Minutos  
Última impressão: 24/8/2007 18:02:00  
Como a última impressão  
Número de páginas: 11  
Número de palavras: 3.832 (aprox.)  
Número de caracteres: 20.693 (aprox.)