

---

<b>ÍNDICE / Content</b>	<b>231-232</b>
<b>1 Economic analyses for the evaluation of IS projects</b>	<b>233-260</b>
Ziya Ulukan, Galatasaray University, İstanbul, Turkey Can Ucuncuoglu, Galatasaray University, İstanbul, Turkey	
<b>2 M-learning (mobile learning) in practice: A training experience with IT professionals</b>	<b>261-280</b>
Amarolinda Z. Saccol, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil Nicolau Reinhard, Universidade de São Paulo, Brasil Eliane Schlemmer, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil Jorge L. V. Barbosa, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil	
<b>3 A comparison of ERP-success measurement approaches</b>	<b>281-310</b>
Stephan A. Kronbichler, University of Health Sciences, Medical Informatics and Technology, Austria Herwig Ostermann, University of Health Sciences, Medical Informatics and Technology, Austria Roland Staudinger, University of Health Sciences, Medical Informatics and Technology, Austria	
<b>4 Agile governance in Information and Communication Technologies: shifting paradigms</b>	<b>311-334</b>
<i>Governança ágil em TIC: rompendo paradigmas</i> Alexandre J. H. de O. Luna, Universidade Federal de Pernambuco, Brasil Cleyverson P. Costa, Universidade Federal de Pernambuco, Brasil Hermano P. de Moura, Universidade Federal de Pernambuco, Brasil Magdala A. Novaes, Universidade Federal de Pernambuco, Brasil César A. D. C. do Nascimento, Universidade Federal de Pernambuco, Brasil	
<b>5 The influence of technology on the performance of Brazilian call centers</b>	<b>335-352</b>
<i>A influência da tecnologia no desempenho dos call centers brasileiros</i> Paulo Roberto Gião, Universidade de São Paulo, Brasil Felipe Mendes Borini, Escola Superior de Propaganda e Marketing, Brasil Moacir de Miranda Oliveira Júnior, Universidade de São Paulo, Brasil	
<b>6 Avaliação da eficiência do portal globo.com: um estudo de caso à luz da teoria dos conjuntos fuzzy</b>	<b>353-374</b>
Jesús Domech More, Universidade Estácio de Sá, Brasil Luciana Fagundes Mattoso, Universidade Estácio de Sá, Brasil	

Joyce Gonçalves Altaf, Universidade Estácio de Sá, Brasil  
Geraldo Bonorino Xexéo, Universidade Federal de Rio de Janeiro,  
Brasil

- 7 **Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo** **375-408**  
*Electronic governance index of Brazilian states (2009): within the executive branch*  
Gilmar Ribeiro de Mello, Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Unioeste, Brasil  
Valmor Slomski, Universidade de Sao Paulo, Brasil
- 8 **A gestão do conhecimento no compartilhamento de melhores práticas em uma base de dados no Tribunal Regional Federal da Primeira Região** **409-432**  
*The knowledge management for best practices sharing in a database at the Tribunal Regional Federal da Primeira Região*  
Eduardo Moresi, Universidade Católica de Brasília, Brasil  
Márcia Mazo Santos de Miranda, Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Brasil
- 9 **A prática da gestão do conhecimento em uma empresa familiar do ramo varejista em Minas Gerais (MG): um estudo de caso** **433-452**  
*The practice of knowledge management in a retail familiar company in Minas Gerais (MG): a case study*  
Érica Norimar Pacheco Ramos, Faculdade Novos Horizontes (FNH), Minas Gerais, Brasil  
Diogo Henrique Helal, Faculdade Novos Horizontes (FNH), Minas Gerais, Brasil
- Resultados do 7º. CONTECSI – International Conference on Information Systems and Technology Management** **453-490**  
*Outcomes of the 7th CONTECSI*  
Edson Luiz Riccio, Universidade de São Paulo, Brasil  
Marici Gramacho Sakata, TECSI, Universidade de São Paulo, Brasil  
Nelma Terezinha Zubek Valente, Universidade Estadual de Ponta Grossa, Brasil
- Eventos/ Events** **491**
- Submissão de Artigos / Contributions** **492-493**