

## Apresentação

---

Para o Volume 35 dos Cadernos do IME – Série Informática dois artigos foram selecionados.

O primeiro, *Escalabilidade em Composição Dinâmica de Serviços baseada em QoS: uma Revisão Sistemática*, de autoria de Vivek Nallur, Leticia Duboc e Rami Bahsoon, faz uma revisão de literatura para identificar como escalabilidade está sendo avaliada no contexto de aplicações que se utilizam de uma arquitetura orientada a serviços. Este é um paradigma recente e muito utilizado de construção de aplicações no qual os serviços estão disponíveis pela web e, como consequência, acarreta na complexidade de determinação da escalabilidade de tais sistemas.

O segundo, *Estudo de Caso: o Centro de Suporte da Empresa X - Aplicação de técnicas estatísticas para apoio à gestão de serviços*, de autoria de Luiz Henrique Ferreira e Regina Serrão Lanzillotti, apresenta um estudo de caso de uma empresa fabricante de computadores global. O trabalho faz um estudo de caso sobre os dados de atendimento de um centro de suporte real, com o uso de técnicas estatísticas, para caracterizar e tipificar a demanda dos clientes.

Renovamos o convite aos pesquisadores para enviarem suas contribuições para os próximos números dos Cadernos do IME – Série Informática.

Abril de 2014

Alexandre Sztajnberg e Fabiano de Souza Oliveira  
**Organizadores do Volume 35**

cadernos\_inf@ime.uerj.br

---