



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

A INTERNET COMO FERRAMENTA PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS

*João Batista Furtuoso - UFSC
Otavio Vanderlei Berlanda - UFSC
Cinthia Alexsandra de Medeiros - UFSC
Claudio Luiz Moita Guedes - UFSC
Roberto Tagliari Hoffmann - UFSC*

RESUMO:

O presente artigo estuda a internet como ferramenta para melhoria dos serviços prestados nas universidades federais do Brasil a partir de uma revisão bibliográfica. Na pesquisa foi possível compreender que em razão da globalização e da desburocratização das universidades brasileiras a internet pode ser considerada uma ferramenta essencial para as universidades e para educação. O estudo foi dividido nos seguintes seções: A universidade e o processo de desburocratização; A globalização; A internet e a tecnologia de informação; Serviços e serviço público na gestão universitária. Esta pesquisa pretende contribuir para as áreas da tecnologia e da educação.

Palavras-chave: universidades federais, serviços, internet.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

1 INTRODUÇÃO

A universidade pública brasileira é, por sua própria natureza, uma prestadora de serviços para a sociedade, por esta razão, precisa evoluir sempre para oferecer os melhores serviços. Conforme Chauí (2003), a universidade pública desde que surgiu, sempre foi uma instituição social, ou seja, “é uma ação social, uma prática social fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais [...]” (CHAUÍ 2003, p.05).

Ainda, existe a necessidade de encontrar formas para aperfeiçoar estes serviços. Neste sentido, a internet é uma ferramenta que possui um enorme potencial para maximizar os resultados esperados pela sociedade.

Este artigo é uma revisão bibliográfica que pretende analisar o uso da internet como ferramenta para a melhoria dos serviços prestados para a comunidade universitária das universidades federais brasileiras. Para uma melhor compreensão, o trabalho foi dividido em quatro seções: A Universidade e o processo de desburocratização; A Globalização; Internet e a tecnologia de informação; Serviços e serviço público na gestão universitária.

O cenário atual da administração pública brasileira, incluídas as universidades federais, vem se modernizando. Segundo Sobreira Netto (2007), o setor público não pode ficar fora desse processo de reestruturação. A partir da década de 1990, com a popularização da tecnologia da informação, iniciou-se um processo de modernização do serviço público.

Desta forma, pode-se compreender que o uso da tecnologia da informação e consequentemente o uso da internet abrem caminhos para a prestação de bons serviços aos cidadãos nos órgãos públicos. Além disso, a Universidade Federal Brasileira, mediante o uso eficiente da internet, pode oferecer avanços na sua prestação de serviços.

As universidades para Amboni (1995) desempenham papel fundamental na formação humana, bem como na produção técnica e científica, cujo objetivo é o desenvolvimento dos países. As universidades federais brasileiras, do mesmo modo, se adaptam e procuram na tecnologia, apoio para rever suas estratégias. Por esta razão, entende-se que o tema proposto, é adequado visando uma maior compreensão do fenômeno causado pela internet na melhoria dos serviços públicos.

2 A UNIVERSIDADE E O PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO

A história das universidades públicas brasileiras iniciou no período de 1930 a 1964, nesta época foram criadas mais de 20 universidades federais no Brasil. O surgimento das universidades públicas, como a Universidade de São Paulo, em 1934, fez história com a contratação de um grande número de professores europeus, o que marcou a forte expansão do sistema público de educação superior. (STALLIVIERI, 2006)

Atualmente o quadro das universidades públicas no país segundo o Censo da Educação Superior de 2011, o Brasil contava com 284 instituições públicas de ensino superior, sendo 103 do sistema federal, 110 estaduais e 71 municipais, dessas, 102 são



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

universidades. O setor privado compreendia 2.081 instituições, dentre elas 88 universidades. O número total de matrículas na graduação era de 6.739.689 milhões. (INEP, 2011).

A universidade é “[...] uma agência da sociedade, uma instituição política de produção e disseminação do conhecimento, que projeta nessa produção uma visão social de mundo que tanto poderá estar a serviço dos dominadores quanto dos dominados” (AMORIM, 1992, p.14).

Apesar de as universidades públicas serem instituições do governo, onde toda a população deveria ter acesso, o sistema capitalista criou mecanismo para isto não ser uma realidade conforme Rossi (1980, p. 41) “Quer no campo concreto das relações de produção, quer na área ideológica, a educação pode ser importante instrumento das classes dominantes, em sua luta permanente pela manutenção e reprodução de seu domínio sobre as demais.”

Ainda, Amorim (1992, p.19) diz que “Historicamente a universidade tem se caracterizado como um modelo de instituição social onde os seus segmentos humanos, permanentemente, buscam a descoberta e o domínio do saber”.

No entanto, a educação no Brasil é influenciada negativamente pela burocracia. Assim descreve Netto (2007), os desperdícios na administração governamental existem, mas não são identificáveis com clareza. Estão impregnados no próprio tecido da atividade burocrática, pode ser notada na atuação de funcionários desocupados ou subempregados, desempenhando tarefas repetitivas, obedecendo a regras obsoletas ou preenchendo formulários que não deveriam existir.

Além disso, segundo Matos (1979, p.16), “os sintomas mais ostensivos da patologia burocrática são: o apego à rotina, a cega obediência a normas e procedimentos padronizados, a formalidade e não a essencialidade, a eficiência e não a eficácia, o processo e não ao resultado [...]”.

O serviço público no Brasil sempre foi, e ainda é considerado ineficiente. De uma forma geral é mal administrado, tem custo muito elevado e baixa produtividade. Isto é reflexo da burocratização que ainda está presente na sua estrutura. Desta forma, os serviços públicos brasileiros são extremamente precários e ineficazes para o que é investido nesta área 12% do Produto Interno Bruto (PIB). (BACHA e, SCHWARTZMAM 2011).

De acordo com Chiavenato (2008, p.36) “segundo o conceito popular, a burocracia é entendida como uma organização na qual o papelatório se multiplica e se avoluma, impedindo soluções rápidas e eficientes”.

A situação referida pode mudar quando houver uma verdadeira desburocratização do serviço público que poderá ocorrer, principalmente, pelo uso da Tecnologia da Informação (TI) e da internet.

Para Matos (1978), a eficácia administrativa está identificada com o desenvolvimento organizacional, que é o processo de desburocratização, este possui natureza dinâmica e estruturação flexível, tem por produto a adaptação e a inovação contínuas.

A Administração Pública, segundo Teixeira; Santana; (1995), possui como característica própria um elo de responsabilidade direto com o processo histórico global que ocorre no desenvolvimento da sociedade. Por esta razão, precisa redefinir continuamente sua missão para não comprometer sua capacidade de interação com a sociedade.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Certamente, “a melhoria da qualidade dos serviços públicos e da produtividade das organizações da administração pública direta tem sido uma preocupação constante de administradores, políticos e contribuintes nos últimos anos” (NETTO 2007, p. 23).

Assim, uma organização que serve ao cliente de maneira especial, mais especificamente a administração pública, que ao prestar um bom atendimento ao cidadão mantém uma reputação de qualidade e responsabilidade, cria um ambiente especial e pode alcançar a satisfação dos públicos interno e externo (SENGE, 1990). Neste sentido, “a qualidade do serviço é inerentemente subjetiva e pessoal. Depende da harmonia entre o prestador de serviços e o cliente” (SENGE, 1990, p. 360).

As universidades federais brasileiras, objeto de estudo deste artigo, caracterizam-se como instituições do governo, porém as elites do Brasil inapropriadamente querem administra-la a seu favor. Conforme Amorim (1992), a procura pelo saber tem sido marcada pela constante interferência das elites dominantes que desejam se apropriar ideologicamente do conhecimento científico e tecnológico produzido nas universidades. Este fato limita o caminho da democratização nestas instituições impedindo assim, que estas possam estar verdadeiramente a serviço da sociedade.

A condição ideal para obter uma universidade mais desburocratizada, flexível e igualitária, pode ser obtida por meio dos controles que conforme Amorim (1992), o desempenho institucional deve ser questionado sobre a realização das principais tarefas de ensino, pesquisa e de extensão, observando se as condições materiais e humanas são adequadas para que a universidade cumpra a missão acadêmica socializadora.

3 A GLOBALIZAÇÃO

A globalização é um fenômeno mundial resultante da expansão dos mercados, tecnologia e informação. Conforme descreve Santos (2001, p. 22) “A globalização é, de certa forma, o ápice do processo de internacionalização do mundo capitalista”.

O capitalismo utilizou o modelo de globalizar para dominar todos os continentes. A homogeneização da cultura, de pensamentos e o desejo de comprar o que está na moda, facilitou a produção e o consumo de produtos em escala mundial. Para Arnason (1994, p. 234) "A globalização, no primeiro e mais amplo sentido, é definida com mais precisão como ‘a concretização do mundo inteiro como um único lugar’ e como o surgimento de uma condição humana global".

Contrapondo a informação acima Baumam (2001), diz que a segregação espacial e a progressiva separação e exclusão, fazem parte dos processos de globalização. As tendências neotribais e fundamentalistas vivenciadas pelas pessoas são consequências deste processo, assim como a hibridização cultural. Uma causa específica de preocupação é a progressiva ruptura de comunicação entre as elites extraterritoriais cada vez mais globais e o restante da população, cada vez mais localizada.

Por consequência, a globalização afeta também a produção econômica e surge a necessidade de qualificação. Tal situação poderá ser suprida com o desenvolvimento da



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

educação no Brasil. Segundo Schmidt (2000), o mundo globalizado está profundamente ancorado em matrizes de produção que requerem conhecimento científico e informação. O Brasil atravessa hoje uma conjuntura de franca abertura econômica, tal como a importação de modelos tecnológicos provocados pela privatização das estatais e a entrada de grandes multinacionais que não dependem da produção científica brasileira, somente com alta educação será possível participar criativamente desse processo.

A educação no Brasil assim como em muitos países do mundo é ultrapassada, os currículos escolares ainda estão vinculados à burocratização e modelos tradicionais alienantes de mercado. Conforme Rossi (1980), a sociedade capitalista liberal e moderna deveria propiciar meios para um estudo crítico e aberto da realidade, levando o homem a uma maior compreensão de si e da sociedade. Mas ao contrário do que prevalece, a sociedade encontra e oferece no behaviorismo uma escola conservadora que é capaz de treinar o homem para produção. Impedindo os trabalhadores de compreender e criticar a sociedade na qual estão inseridos, apenas como produtor, sem participar dos frutos do seu trabalho, os quais destinam aos indivíduos das classes dominantes.

Diante do exposto, o modelo educacional precisa de reformas urgentes e corajosas segundo Chauí (2003, p. 12) “Colocar-se claramente contra a exclusão como forma da relação social definida pelo neoliberalismo e pela globalização: tomar a educação superior como um direito do cidadão (na qualidade de direito, ela deve ser universal)”.

As transformações mundiais estão interligadas aos estados, capital e ao contexto social-cultural. A educação é parte das práticas sociais e culturais transnacionais, que produzem e divulgam informações que foram processadas nas universidades e transformadas em conhecimento. Segundo Santos (2002, p.56):

O sistema mundial em transição é constituído por três constelações de práticas colectivas [...]. As práticas interestatais correspondem ao papel dos Estados no sistema mundial moderno enquanto protagonistas da divisão internacional do trabalho no seio do qual se estabelece a hierarquia entre centro, periferia e semiperiferia. As práticas capitalistas globais são as práticas dos agentes económicos cuja unidade espacio-temporal de actuação real ou potencial é o planeta. As práticas sociais e culturais transnacionais são os fluxos transfronteiriços de pessoas e de culturas, de informação e de comunicação.

Desta forma, podemos afirmar segundo Netto et al (2003), que a sociedade nas últimas décadas está passando por uma época de transição. Quando mudanças conceituais sobre o verdadeiro papel do governo e sua forma de atuação também estão sendo debatidas. A reforma do Estado rediscutiu a reorganização do seu aparelho sugerindo a reinvenção da máquina do governo, associada a uma necessidade de desburocratização da vida do cidadão e do trabalho dos próprios funcionários públicos.

Em síntese, a globalização está interferindo diretamente, com o uso da tecnologia e da internet, em diversos aspectos sociais, a educação parece ser um deles. Neste caso, a globalização influencia as universidades públicas federais de modo negativo impondo uma



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

educação de mercado. Por outro lado, de maneira positiva, no sentido de que quase todos os cidadãos conseguem ter acesso à informação de maneira barata, muitas vezes gratuita e rápida, que são proporcionados pelos serviços de tecnologia da informação e pelo uso internet.

4 INTERNET E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A internet e as novas tecnologias são ferramentas constantemente utilizadas por toda comunidade acadêmica nas universidades. Assim, podem ser considerados usuários, destas tecnologias, os funcionários da universidade que prestam serviços aos alunos, os professores e principalmente os alunos que as utilizam para pesquisar e organizar as informações e que posteriormente transformam-nas em conhecimento.

Na área da educação, a partir o final do século XX, escolas e o ensino em geral enfrentaram uma nova realidade tecnológica: informação digitalizada, computadores pessoais, realidade virtual e ainda a grande explosão da comunicação audiovisual. (Tornero, 2007).

Tudo indica que a revolução da informação veio para mudar definitivamente o trabalho, a educação, [...], o lazer, a cultura, as formas de organização da sociedade, e em última instância, o próprio ser humano. (NETTO 2007, p.55)

Neste sentido, podemos observar que a informação e o conhecimento no mundo moderno é uma forma de poder econômico, um instrumento para acumular capital segundo Batista (2004, p.22) “Informação é o resultado do tratamento dos dados existentes a cerca de alguém ou alguma coisa. A informação aumenta a consistência e o conteúdo dos dados relacionados”.

Além disso, a rapidez e difusão das informações na sociedade pós-moderna podem ser relacionadas ao poder de comunicação da internet. Conforme Batista (2006, p. 261) “Internet é a rede mundial de computadores que utilizam a arquitetura de protocolos de comunicação. [...] Provê a transferência de arquivos, correio eletrônico, news e outros serviços”.

Desta forma, segundo O'Brien (2004, p.169), “O crescimento explosivo da internet é um fenômeno revolucionário em computação e telecomunicações. A internet se converteu hoje na maior rede de redes e está evoluindo para supervia de informações de amanhã”.

A internet teve a sua origem na Arpanet, uma rede de computadores organizada pela Advanced Reserach Agency (ARPA) nos Estados Unidos, no final dos anos cinquenta e sessenta. A invenção da rede mundial de computadores também está vinculada ao Departamento de Defesa dos Estados Unidos, cuja missão era oferecer superioridade tecnológica militar em relação à União Soviética (CASTELLS, 2003).

Ainda sobre a rede mundial de computadores Castells (2003, p. 23):

“Já a internet - A cultura da liberdade individual que floresceu nos campi universitários nas décadas de 1960 e 1970 usou a interconexão de computadores para seus próprios fins – na maioria dos casos buscando a inovação tecnológica pelo puro prazer da descoberta. As próprias universidades desempenharam papel



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

importante ao manter as redes comunitárias. [...] Sem a contribuição cultural e tecnológica dessas redes pioneiras, de bases comunitárias, a internet teria tido uma aparência muito diferente, e provavelmente não teria abarcado o mundo inteiro.”

Decerto, a afirmação de Castells esclarece como a internet é intrínseca à educação, a pesquisa e as universidades. Por meio da rede mundial ocorre à busca, troca de informações e uma gama de serviços prestados pelos funcionários públicos dentro das universidades federais brasileiras.

Além disso, o uso das tecnologias e da internet foi amplamente favorecido com o surgimento tecnologia da informação. Para Batista (2004, p.9) “tecnologia de informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”.

Conforme O’Brien (2004, p.44) “A tecnologia da informação pode ser utilizada estrategicamente para melhorar o desempenho dos negócios em diversos sentidos”. Nas organizações, as tecnologias da informação devem estar interligadas com outros sistemas, tais como, e-business, e-commerce, software, sistema de gerenciamento, internet, intranet para relacionamento com o clientes internos e externos, (O’BRIEN, 2004).

Neste capítulo houve um debate a respeito da utilização da internet e da tecnologia da informação para pesquisas e prestação de serviços aos usuários das universidades federais brasileiras. Da mesma maneira, percebeu-se que a educação e os ambientes empresariais estão inseridos nesta nova realidade tecnológica e virtual. Portanto, os órgãos públicos e empresas privadas que desejam obter destaque na sociedade atual devem oferecer e fazer uso dos melhores serviços de internet.

5 SERVIÇOS E SERVIÇO PÚBLICO NA GESTÃO UNIVERSITÁRIA

O setor de serviços está ganhando mercado em relação ao setor industrial, o motivo desta transformação está baseada no surgimento na economia do conhecimento. Esta economia surge em meio de uma mudança radical, fruto das atividades econômicas intensivas do conhecimento e globalização das atividades econômicas. (DAVID & FORAY, 2003)

Neste sentido, as universidades federais brasileiras são organizações centrais da economia do conhecimento, além disso, elas integram o serviço público, que segundo Meirelles (2009, p. 332), seria “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado”.

Para este artigo o conceito de serviço em relação ao mercado também deve ser entendido e está de acordo com Grönroos (1995), os serviços consistem em atividades, benefícios ou satisfações, colocados à disposição para pessoas ou organizações, acompanhadas ou não de bens físicos, de sua natureza intangível.

A fim de esclarecer melhor o tema Amboni (2002, p. 77) descreve que, “serviços são quaisquer atos ou desempenhos que uma parte possa oferecer à outra e que sejam



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

essencialmente intangíveis e não resultem na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico [...]”.

De modo que a da qualidade em serviços pode ser definida por Albrecht (1992), como a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator que satisfaça uma necessidade, resolver um problema ou fornecer serviço a alguém.

Diante do exposto, vive-se numa época na qual surge a possibilidade de uma sociedade mais esclarecida, por meio da educação e do acesso a informações, principalmente pela internet. Neste novo cenário, a comunidade poderá ser mais crítica, exigindo seus direitos de receber serviços com bom nível de qualidade. Para Sobreira Netto (2007), as organizações passam por um importante e necessário processo de reestruturação, principalmente porque os modelos administrativos atuais não atendem mais às necessidades e expectativas da sociedade moderna.

No entanto, apesar de a sociedade estar numa fase evolutiva, o serviço público contrapõe esta realidade, ainda carece de inúmeras melhorias segundo Albrecht (1992), o serviço público é geralmente precário, com poucas exceções dignas de registro. Uma vez que não é necessário às entidades governamentais, que seja oferecido serviços com bom nível de qualidade aos seus usuários. Não há qualquer fator de sobrevivência no raciocínio e na forma de agir dos administradores de órgãos públicos, assim como ocorre com responsáveis por empresas privadas.

Conforme Monteiro (1991), o futuro programado dos órgãos públicos tem um curto horizonte de quatro anos. Neste período, cada administrador promove todas as suas estratégias para essa pequena eternidade e poucos são os que se interessam pelo que pode acontecer no ano seguinte. Por isso, nascem às obras faraônicas, sem programas de utilização; o sucateamento de edificações, máquinas e equipamentos; a despreocupação com custos, com pesquisas, com manutenção e com a qualidade.

Desta forma, conforme Netto et al (2003), existe consenso sobre a modernização da área pública, para ela existir deve estar ligada obrigatoriamente ao estudo e aplicação da TI. Ainda, outro fenômeno que deve ser considerado pelo serviço público é a internet. Segundo Batista (2004 p. 103) “a internet vem modificando a maneira como as pessoas se relacionam, aprendem e compram. As organizações precisam estar atentas a essas características para se adequarem as novas realidades do mercado”.

Referente à internet e o serviço público, na intenção de verificar se internet pode ser considerada uma ferramenta para a melhoria dos serviços prestados pelas universidades federais é fundamental esclarecer quais são estes serviços. Para tanto foi entrevistado o Coordenador da Coordenadoria de Suporte a Serviços da - Superintendência de Governança Eletrônica e da Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC), o senhor Rodrigo Gonçalves. Após a entrevista foi possível listar a relação de serviços que são prestados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) com o uso da rede mundial de computadores, os principais são: matrícula da graduação e pós-graduação; tramitação virtual de processos entre os Campi; consulta e reserva do acervo da Biblioteca Universitária (BU); renovação de empréstimos de livros da BU; uso do serviço *Virtual Private Network* (VPN); divulgação de



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

notas; emissão de histórico escolar e atestado de matrícula; inscrição do vestibular, entre outros.

No entanto, o primordial nos serviços prestados pelas universidades federais, mediante a internet, deve ser a preocupação em ofertar serviços com nível de qualidade aos seus usuários. Para Kotler (2000), a qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

As universidades federais brasileiras são instituições oficiais do serviço público do País, suas obrigações são atender aos cidadãos adequadamente. Este dever está contido conforme no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Art. 4º, onde são impostas necessidades dos consumidores e seus princípios, um deles, no item d, está descrito: “pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”.

Por fim, o serviço público na sociedade do conhecimento demanda por melhores serviços. Os acontecimentos apontam para uma mudança de paradigma onde os serviços com bom nível de qualidade serão uma regra e as universidades federais brasileiras poderão se qualificar com o uso da internet e da TI.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da revisão bibliográfica desta pesquisa, conclui-se que a internet é uma ferramenta constantemente utilizada pelas universidades federais brasileiras e pode ser considerada útil para a melhoria dos serviços prestados nestas instituições.

Outro importante aspecto deste estudo é a compreensão de que globalização afetou diretamente os serviços públicos burocráticos e muitas vezes ineficientes, diante da sociedade pós-moderna do conhecimento que exige flexibilidade dos serviços prestados. A tecnologia da informação e a internet influenciam positivamente o processo de desburocratização das universidades federais, esta mudança pode resultar na melhoria dos serviços prestados e em serviços com maior nível de qualidade.

Neste estudo foi possível perceber que as áreas de tecnologia e de educação carecem de estudos sujeitos à internet e suas intervenções no setor de serviços, espera-se ter contribuído para a disseminação e o desenvolvimento desta linha de pesquisa.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 2002. 217 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002.

AMORIM, Antonio. **Avaliação institucional da universidade**. São Paulo: Cortez, 1992.

ARNASON, J. P. **Nacionalismo, globalização e modernidade**. In: FEATHERSTONE, Mike (coord.) *Cultura Global*. Petrópolis: Vozes, 1994, p. 221-250.

BACHA E; SCUARTZMAN, S. **Brasil: a nova agenda social**, Rio de Janeiro: LTC, 2011

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Título Original: *Globalization: the human consequences*. Tradução: Marcus Penchel, Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999. 258 p.

CASTELLS. M. **A galáxia da internet. Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Tradução, Maria Luiza X. de A. Borges Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

CDC. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em:
< <http://www.idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor>> Acesso: 08/08/2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHAUÍ, Marilena de Souza. A Universidade pública sob nova perspectiva. **Rev. Bras. Educ.** Rio de Janeiro, n. 24, p. 5-15, Sept./Dec. 2003. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf> > Acesso em: 10.04.13

David, P. A., & Foray, D. (2003). **Economic fundamentals of the knowledge society**. Disponível em: < <http://www-siepr.stanford.edu/workp/swp02003.pdf>> Acesso em: 08/0/2013



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

GRÖNROOS, Christian. **A. Marketing gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade.** Rio de Janeiro: Campus, 1995.

GONÇALVES, Rodrigo. Relação de serviços que são prestados pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Florianópolis, UFSC, 9 ago. 2013. Entrevista a João Batista Furtuoso.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Resumo Técnico – Censo da Educação Superior de 2011. Brasília, DF. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2011.pdf, acesso em: 12 jul. 2013.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MATOS, Francisco Gomes. Desburocratização. Rio de Janeiro: Biblioteca do exercito, 1978 .

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

MONTEIRO, J. A. **Qualidade total no serviço público.** Brasília: QA&T, 1991.

NETTO, F. S. **Modernização da Administração pública Brasileira com o uso da Tecnologia da Informação:** fatores críticos de sucesso. Franca: São Paulo, Ribeirão Gráfica e Editora, 2007.

NETTO, F. S; ZULIANI. D. BRAZ. Edson. **Tecnologia da informação e administração pública:** impactos da implantação do portal transacional de cadastramento de empresas no Estado de São Paulo. São Pulo, Bartira, 2003.

O'BRIEN, JAMES A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.** 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

ROSSI, W. G. **Capitalismo e Educação.** Contribuição ao estudo crítico da economia da educação capitalista. São Paulo: Moraes, 1980.

ROSSI, W. G. **Capitalismo e Educação.** Contribuição ao estudo crítico da economia da educação capitalista. São Paulo: Moraes, 1980.

SANTOS, Boaventura de Souza (Org). **A globalização e as ciências sociais.** São Paulo: Cortez, 2002.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal.** São Paulo : Record, 2001.

SCHMIDT, Benício Viero. A educação superior no contexto da globalização. **Revista Sociedade e Cultura**, v. 3, n. 1 e 2, jan/dez. 2000, p. 9-29. Disponível em: <<http://www.revistas.ufg.br/index.php/fchf/article/view/454>> Acesso: 27/05/13.

STALLIVIERI, L. O sistema de ensino superior do Brasil características, tendências e perspectivas - 2006. Disponível em <<http://www.uces.br>> Acesso: Jul. 2013.

TEIXEIRA, Hélio Janny; SANTANA, Solange Maria. Remodelando a Gestão Pública. São Paulo: Edgard Blücher, 1995.

Tornero, J.M.P. **Comunicação e Educação na Sociedade da Informação: Novas Linguagens e Consciência Crítica.** Porto Editora, 2007.