



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### **OS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA E O COMPROMISSO SOCIAL COM A EDUCAÇÃO**

*João Batista Furtuoso - UFSC  
Mário de Souza Almeida - UFSC  
Otavio Vanderlei Berlanda - UFSC  
Roberto Tagliari Hoffmann - UFSC  
Cinthia Alexsandra de Medeiros - UFSC*

#### **Resumo**

O desenvolvimento tecnológico nas últimas décadas vem causando inúmeras alterações em vários setores e organizações da sociedade. A universidade pública federal é umas das instituições onde é possível observar esta interferência. No entanto, há dúvidas quanto aos benefícios sociais alcançados pelo uso dessas novas tecnologias. Neste sentido, este artigo tem o objetivo de identificar o compromisso social com a educação por meio da prestação de serviços da Superintendência de Governança Eletrônica e da Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa se caracteriza como aplicada, estudo de caso, pesquisa-ação, teórica e empírica, com abordagem qualitativa. Os resultados encontrados levam a uma reflexão sobre qual é a importância de uma estrutura de tecnologia da informação e comunicação de uma universidade federal brasileira. No estudo foi possível perceber que os serviços prestados por esta área, ampliam a educação formal. Assim, pode-se entender que o uso de novas tecnologias tende a contribuir para uma educação comprometida com o social.

**Palavras-chave:** compromisso social, educação, tecnologia e prestação de serviços.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### 1 Para início de conversa

Nas últimas décadas, o desenvolvimento tecnológico tem influenciado quase todos os setores e organizações da sociedade. Por outro lado, a tecnologia pode ser considerada uma ferramenta do capitalismo, neoliberalismo e da globalização para ganhar mercados. Nesse sentido, a perspectiva social no setor tecnológico, no sentido de uma sociedade igualitária e universal, está em segundo plano.

Segundo Bazzo (2011, p.27), “a ciência e a tecnologia se baseiam em valores do cotidiano de cada época, que põem em questão as nossas convicções e o nosso conhecimento de mundo”.

A educação também sofreu significativas alterações resultantes da evolução tecnológica, inclusive nas universidades federais brasileiras. Desta forma, este trabalho objetiva verificar o compromisso social com a educação por meio da prestação de serviços de tecnologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

A relevância do tema do presente artigo é fundamentada na afirmação de Bazzo (2011, p.100), de que “[...] há muitos anos, a ciência e a tecnologia vêm ditando os rumos e alternâncias do comportamento social, tanto no plano industrial quanto nos setores individuais das pessoas”.

Esta pesquisa está contextualizada no âmbito da administração universitária, onde o papel do órgão público que nasceu para responder às exigências do cidadão, não está sendo levado a termo. Por esta razão, o conceito da utilidade do serviço precisa ser reavaliado. A administração pública, com o fim de modificar a situação existente, começa a se interrogar sobre não somente servir alguém, seguindo apenas procedimentos definidos por uma normativa ou um gestor, mas deve ter o objetivo de servir de forma personalizada as pessoas, ou seja, responsabilizar-se pelos problemas dos cidadãos (LANER; CRUZ JR, 2004).

A UFSC, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, por meio da Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC), presta inúmeros serviços de tecnologia para a comunidade universitária. Neste estudo, investiga-se a atuação da SeTIC, a existência do compromisso social, no sentido da responsabilidade social. Conforme Sertek (2006), o principal sentido da responsabilidade social consiste na adequação de produtos, serviços e operações das organizações aos princípios e aos valores éticos e sociais.

#### 2 Fundamentação teórica

Para alcançar o aprendizado proposto, estruturou-se o referencial teórico com os temas: A universidade pública e o compromisso social; e Educação, tecnologia, e serviços. Com isso, foi possível analisar a UFSC e o compromisso social da SETIC. Espera-se que as contribuições desta pesquisa possam auxiliar no processo de gestão, levando à organização, ao desenvolvimento e ao fortalecimento do papel das Universidades, iniciando pela UFSC, como instituição social.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### **2.1 A universidade pública e o compromisso social**

As universidades públicas vêm passando por inúmeros desafios devido aos vários anos de submissão do governo ao neoliberalismo. Um deles é o de oferecer serviços de qualidade, visto que a administração pública é burocrática e em muitos casos ineficiente. Esta afirmação é corroborada por Bacha e Schwartzman (2011), para quem os serviços públicos brasileiros, com raras exceções, deixam muito a desejar em relação ao que custam, isto é, 12% do Produto Interno Bruto (PIB).

De acordo com Netto (2001, p.77), o princípio neoliberal é "uma argumentação teórica que restaura o mercado como instância mediadora societal elementar e insuperável, e uma proposição política que repõe o Estado mínimo como única alternativa e forma para a democracia".

Além das imposições do neoliberalismo, a gestão pública universitária confronta-se com a burocracia do Estado. Segundo Chiavenato (2008), a administração pública burocrática remonta à metade do Século XIX, com o objetivo de combater a corrupção e o nepotismo com a imposição de controles rígidos. Todavia, esse controle transformou-se na razão da existência do funcionário. A consequência desta inversão foi que o Estado perdeu a noção de sua missão que é a de servir a sociedade. Assim, a ineficiência, a auto-referência, a incapacidade de voltar-se para o cidadão passaram a ser características do serviço público.

Dentre os serviços públicos de uma forma geral, a educação deve levar o cidadão a uma melhor reflexão sobre a sua consciência política e social. Para tanto, precisa de maior atenção dos governantes de todas as esferas. Neste sentido, a educação pública no Brasil carece de melhorias. Para Chauí (2003), o governo não vê a educação como investimento. A universidade pública ideal numa visão democratizada está vinculada aos seguintes fatores: inovação, tecnologia, ensino superior como direito do trabalhador, autonomia universitária, reformas das grades curriculares, valorização da docência e da pesquisa, e criação de fundos para o financiamento de pesquisas.

O modelo organizacional atual contrapõe a educação proposta por Chauí (2003). As universidades parecem ter parado na administração científica e burocrática. "[...] A burocracia é uma estrutura social na qual a direção das atividades coletivas fica a cargo de um aparelho impessoal hierarquicamente organizado, que deve agir segundo critérios impessoais e métodos racionais" (MOTTA, 1981, p.07).

Diante do cenário apresentado, a administração das universidades requer melhorias. De acordo com Loch e Correia (2004, p.09), "o desenvolvimento tecnológico, o processo de globalização, a instabilidade econômica e o acirramento da concorrência levam as organizações a buscar formas de produção e gestão flexíveis".

No compromisso social das universidades federais brasileiras, presume-se que este ultrapassa a questão de educação gratuita. Segundo Chauí (2003, p.01), a universidade é uma instituição social e sua estrutura de funcionamento pode ser comparada à sociedade como um todo. Nesta há presença de opiniões, atitudes e projetos conflitantes que exprimem as divisões e contradições da sociedade. Desta forma, as universidades públicas são práticas sociais "fundadas no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais [...]".



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Na intenção de conferir o compromisso social das universidades públicas brasileiras, tomam-se como parâmetros as descrições das missões estabelecidas por algumas dessas instituições. A Universidade Federal de Santa Catarina tem a seguinte missão:

produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida (UFSC, 2013).

A Universidade Federal do Pará – UFPA – tem a seguinte missão:

Produzir, socializar e transformar o conhecimento na Amazônia para a formação de cidadãos capazes de promover a construção de uma sociedade sustentável (UFPA, 2013).

A Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS – tem a seguinte missão:

Desenvolver, difundir e socializar o conhecimento por meio do ensino, da pesquisa, da extensão e da prestação de serviços e promover a formação integral e permanente dos cidadãos, preparando-os para que possam intervir e atuar com dinamismo no processo de desenvolvimento local, regional, nacional e internacional (UFMS, 2013).

A Universidade Federal do Ceará – UFC tem por missão:

Formar profissionais da mais alta qualificação, gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores éticos, científicos, artísticos e culturais, constituindo-se em instituição estratégica para o desenvolvimento do Ceará, do Nordeste e do Brasil (UFC, 2013).

Por fim, a missão da Universidade de Brasília – UNB é:

Produzir, integrar e divulgar conhecimento, formando cidadãos comprometidos com a ética, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável (UNB, 2013).

Considerando o contido nas missões sustentadas por essas instituições, compreende-se que o compromisso social das universidades públicas brasileiras é gerar conhecimento e formar cidadãos comprometidos com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

No entanto, segundo Santos (2004, p. 196) “[...] a educação que fora inicialmente transmissão da alta cultura, formação do caráter, modo de aculturação e de socialização adequado ao desempenho da direção da sociedade, passou a ser também educação para o trabalho [...]”. Este conflito entre a proposta social das instituições e a educação para o mercado pode continuar existindo por muitos anos, se não for quebrada a lógica do capital existente.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### 2.2 Educação, tecnologia e serviços

Os setores econômicos da sociedade pós-moderna dependem da educação e da tecnologia para oferecer bons serviços para a população. Da mesma maneira, a tecnologia nas universidades públicas brasileiras pode oferecer suporte ao processo de ensino/aprendizagem, pesquisa e inovação.

A educação que as novas tecnologias podem proporcionar para a comunidade acadêmica das universidades públicas é aquela em que os seus integrantes se “[...] sintam sujeitos de seu pensar, discutindo o seu pensar, sua própria visão de mundo, manifestada implícita ou explicitamente, nas suas sugestões e nas de seus companheiros” (FREIRE, 1982, p. 141).

Para reforçar a necessidade da educação dirigida ao pensamento crítico, Bazzo (2011) afirma que a aprendizagem efetiva vai além da compreensão de novos equipamentos ou aulas práticas à exaustão; exigem também mais do que fazer múltiplas associações das novas ideias às conceitualmente já estabelecidas. É necessário que professores e estudantes reestruturem totalmente seu modo de pensar.

Assim, a educação onde os indivíduos estejam dispostos a pensar e reformular conceitos, pode habilitar o cidadão para o mundo diretamente vinculado à tecnologia. Neste sentido, as novas tecnologias são ferramentas pós-modernas para a convivência social, influenciando assim, aspectos significativos na vida das pessoas:

Na atualidade, o surgimento de uma sociedade tecnológica é determinado principalmente pelos avanços das tecnologias digitais de comunicação e informação e pela microeletrônica. Essas novas tecnologias – assim consideradas em relação às tecnologias anteriores existentes –, quando disseminadas socialmente, alteram as qualificações profissionais e a maneira como as pessoas vivem cotidianamente, trabalham, informam-se, e se comunicam com todo o mundo (KENSKI, 2007, p.22).

Desta forma, no contexto social competitivo e de constantes mudanças, a educação deve ser reformulada. Para Bauman (2010), o conhecimento em todas as épocas, foi avaliado com base em sua capacidade de representar fielmente o mundo. Mas como educar num mundo que muda constantemente a verdade do saber existente? Agora o padrão mudou, a melhor aprendizagem é a líquida, aquela em que o educando está propenso a abandonar as referências e reaprender sempre.

Para enfrentar os novos modelos educacionais, as universidades terão que se adequar às tecnologias. Segundo Kenski (2007, p.44), “a maioria das tecnologias é utilizada como auxiliar no processo educativo”.

Para este estudo é apropriado o conceito de tecnologia segundo Kruglianskas (1996), como um conjunto de conhecimentos necessários para se inventar, produzir e distribuir bens e serviços de forma competitiva. Outra definição a ser considerada é a de Bastos (1998, p.13), para quem “[...] tecnologia é um modo de produção, o qual utiliza todos os instrumentos, invenções e artifícios e que, por isso, é também uma maneira de organizar e perpetuar as vinculações sociais no campo das forças produtivas”.





## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Conforme afirma Kenski (2007), é possível compreender que a evolução tecnológica não é restrita aos novos usos de determinados equipamentos e produtos. Ela altera comportamentos. A ampliação e a banalização do uso de determinada tecnologia impõem-se à cultura existente, transformando comportamentos individuais e de todo o grupo social.

Além disso, o uso das tecnologias foi amplamente favorecido com o surgimento da tecnologia da informação que, conforme Batista (2004, p.9), “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”.

Por consequência, o setor público, as transações financeiras e comerciais, a manufatura, a educação, a saúde e até mesmo o lazer são alterados positivamente, na maioria dos casos, pela convergência das tecnologias da informação e comunicação reunidas na internet. Assim, a tecnologia da informação é um insumo fundamental para todos os setores econômicos. É a base sobre a qual fluem os serviços e os negócios da economia moderna (BRASSCOM, 2010).

Para Bauman (2010), a evolução da sociedade causada pela crescente difusão de informações utilizando novas tecnologias está levando-a a um estado de consciência de forma a não aceitar a exploração capitalista.

As universidades públicas brasileiras, no sentido da formação profissional, podem ser caracterizadas como prestadoras de serviços do ensino superior. Logo, os serviços, no sentido mercadológico definido por Grönroos (1995), consistem em atividades, benefícios ou satisfações, colocados à disposição para pessoas ou organizações, acompanhadas ou não de bens físicos, tendo sua natureza intangível.

Inquestionavelmente, serviços e nível de qualidade estão entrelaçados. Por isso, os princípios da qualidade de serviços estão fundamentados nos seguintes aspectos: o acesso, a comunicação, a competência dos funcionários, a credibilidade da empresa, a confiança nos serviços prestados, a receptividade, a segurança nos serviços, a tangibilidade, a compreensão e o conhecimento do cliente (KOTLER, 2001).

Os serviços de tecnologia nas universidades públicas, tema deste artigo, são utilizados pelos alunos, servidores e pela comunidade em geral. Estes podem ser considerados usuários que desejam serviços de bom nível de qualidade. Segundo Amboni (2002), que se utiliza do conceito de qualidade do ponto de vista do usuário, um produto ou serviço com qualidade é aquele que melhor atende aos anseios e às necessidades do público interno e externo. Isto significa que, quanto mais plenamente a expectativa do usuário é atendida, maior será o nível da qualidade. Juran (1989) também descreve que a qualidade é uma revolução contínua, está sempre em movimento.

Em síntese, a tecnologia está estabelecida de forma irreversível na sociedade. A educação também a utiliza para ampliar seus efeitos transformadores. Nas universidades federais brasileiras, a comunidade universitária usa os serviços prestados com o auxílio da tecnologia para melhorar a sua formação. Este exercício de domínio da tecnologia, levado a efeito pelos indivíduos em processo de formação educacional, torna-os cidadãos habilitados para convívio social no sentido amplo.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### **3 Procedimientos Metodológicos**

Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa se caracteriza como aplicada, estudo de caso, teórica e empírica, com abordagem qualitativa. Facchin (2005, p.125) conceitua pesquisa bibliográfica como um “conjunto de conhecimentos humanos reunidos nas obras”. Tem como objetivo principal “conduzir o leitor a determinado assunto e proporcionar a produção, coleção, armazenamento, reprodução, utilização e comunicação das informações coletadas para o desempenho da pesquisa”.

O estudo de caso normalmente é caracterizado por ser descritivo, interpretativo e explicativo, dando suporte às inquietações de “como” e “porque” o fenômeno investigado se manifesta. De acordo com Triviños (1987), o estudo de caso, na perspectiva da pesquisa de natureza qualitativa, permite analisar o fenômeno aprofundadamente em uma dada realidade social.

Como uma pesquisa de natureza qualitativa, os resultados obtidos a partir desta investigação constituem generalidades que podem vir a interessar a determinados grupos de especialistas, como ponto de partida para uma análise que busque desenvolver novas ideias, novos significados e novas compreensões sobre o fenômeno estudado.

Este estudo também pode ser classificado como Pesquisa-Ação, uma vez que um dos autores trabalha da SeTIC, e os demais autores são usuários de tais serviços, o que facilitou a descrição dos serviços prestados.

#### **4 A UFSC e o compromisso social por meio da SeTIC**

Conforme dados disponíveis no sitio oficial da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN), em seu relatório de gestão, há aproximadamente 30.300 alunos da Graduação, e mais de 6.300 alunos de Pós-Graduação (UFSC, 2013). Existe ainda, mais de 5.500 servidores entre docentes e técnicos administrativos em educação. Os números apresentados totalizam uma clientela potencial de mais de 42.000 usuários da SeTIC, a Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC. Os dados detalhados dos usuários são: 28.626 alunos de graduação presencial, 1.733 alunos de graduação a distância (EaD), 2.966 alunos de pós-graduação em nível de doutorado, 3.096 alunos de pós-graduação em nível de mestrado, 274 alunos de mestrado profissionalizante, 3.129 servidores técnicos administrativos, 2.079 servidores docentes, e 386 docentes substitutos. Na SeTIC trabalhavam, em agosto de 2013, 60 (sessenta), servidores técnicos administrativos em educação. Esses servidores são responsáveis por atender toda a demanda gerada pela comunidade universitária. Além do atendimento prestado à comunidade universitária, a SeTIC é encarregada do desenvolvimento, manutenção e gestão dos sistemas corporativos da UFSC (UFSC, 2013).

No Sitio oficial da SeTIC está descrito que o setor tem como missão, contribuir para o desenvolvimento da educação oferecida na Universidade Federal de Santa Catarina, que é: “Planejar, pesquisar, aplicar e desenvolver produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa, do ensino, da extensão, e da administração na UFSC” (SETIC, 2013).



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### ***Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad***

Ainda, nota-se a preocupação da Universidade Federal de Santa Catarina em ofertar serviços com princípios e com bom nível de qualidade. Segundo a visão da SeTIC publicada em seu sitio, “[...] será uma marca de referência na prestação de serviços e na promoção do uso inovador das tecnologias da informação e comunicação, reconhecida pela qualidade e inovação das soluções utilizadas para Suporte às atividades da UFSC” (UFSC, 2013).

De acordo com Meirelles (1996), serviço público é a prestação de serviços pela administração direta e indireta, com o uso de normas e controles estatais, satisfazendo necessidades primárias ou secundárias da coletividade. Neste sentido, os serviços públicos da SeTIC, são parte essencial deste estudo. A seguir, constam as principais atribuições dessa Superintendência:

- a) Promover o uso inovador das tecnologias de informação e comunicação;
- b) Planejar, implantar e gerir a infraestrutura de TIC da UFSC;
- c) Prestar serviços de consultoria em soluções de TIC para as unidades da UFSC;
- d) Prover suporte técnico aos usuários da redeUFSC;
- e) Hospedar e administrar os recursos centrais de Processamento de Dados da UFSC;
- f) Disponibilizar as informações para a tomada de decisão;
- g) Desenvolver e dar suporte ao EaD;
- h) Disponibilizar e manter a infraestrutura de identidades eletrônicas;
- i) Regularização de Software (equalizar a utilização de Software Livre e Softwares de Mercado) (UFSC, 2013).

Outro serviço que merece ser ressaltado é o *Virtual Private Network* (VPN ou Rede Privada Virtual). Este serviço da SeTIC está disponível a todos os usuários da rede de tecnologia da informação e comunicação da UFSC (redeUFSC), permitindo que os usuários se conectem remotamente à redeUFSC, a partir de qualquer conexão à internet. No VPN quando estabelecida a conexão, é possível usar serviços do portal da Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), de servidores de arquivos, serviços de impressão e correio eletrônico, entre outros. Destaca-se a possibilidade de acessar os periódicos da Capes, o que permite aos estudantes e pesquisadores a ampliação de sua formação de forma gratuita. Essa formação complementar tem um grande efeito social, pois possibilita o acesso a um número incalculável de informação de todas as áreas do conhecimento (UFSC, 2013).

Diante de tudo o que foi exposto até aqui, nota-se o compromisso social da SeTIC com a utilização de ações que auxiliam na construção de uma educação com bom nível de qualidade. O trabalho realizado pela SeTIC resulta em serviços que beneficiam a toda a comunidade universitária, praticando princípios e valores éticos e sociais.

Contudo, o contexto social do mundo atual, fortemente influenciado pela tecnologia da informação e comunicação, requer uma educação de bom nível de qualidade, não aceita apenas uma educação alienada ao mercado, mesmo porque o acesso à informação está cada vez mais fácil. Segundo Mészáros (2008, p. 76), “a transformação social emancipadora depende da educação no seu sentido mais abrangente e vice-versa”. A educação precisa ser articulada adequadamente, redefinido o seu inter-relacionamento dialético com as condições





## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

transformadoras e as necessidades da modificação social emancipadora e progressiva que está em curso (MÉSZÁROS, 2008).

De acordo com Giroux (1986), a educação para a cidadania ocorre de maneira emancipatória, não pode ser para ajustar os alunos à sociedade existente; ao invés disso, seu objetivo deve ser voltado para estimular suas paixões, imaginação e intelecto, de forma a desafiar as forças sociais, políticas e econômicas que oprimem tão pessoalmente suas vidas.

Como resultado do que foi mencionado, pode-se depreender que a SeTIC está voltada para o compromisso social, demonstrado pela sua atuação. Continuamente vem ocorrendo uma adequação da sua prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, utilizando princípios construtivos e íntegros, destinados ao desenvolvimento da Universidade como instituição social.

#### **5 Considerações Finais**

O atrelamento do Governo Brasileiro ao neoliberalismo, acentuado principalmente a partir da década de 90, incluiu também as universidades federais brasileiras. Estas, mesmo sendo reféns da burocracia e tendo dificultada a sua ação pelas amarras impostas por esse fenômeno, continuam se empenhando para cumprir a sua missão de formar cidadãos comprometidos com o social. Entretanto, essas instituições foram compelidas, por imposição do neoliberalismo e da globalização, a formar mão de obra especializada para o mercado, servindo assim também aos interesses do Capital.

As Universidades, todavia, precisam encontrar modelos institucionais que as auxiliem na obtenção dos princípios de bom nível de qualidade de serviços. Há necessidade de uma gestão mais eficiente, com formas flexíveis de administração que acompanhem as transformações mundiais.

As normas estabelecidas pelo poder econômico, encontram na tecnologia amparo para a sua eficácia. A educação, não apenas aquela voltada para o mercado, mas também a que forma indivíduos com senso crítico, faz uso da tecnologia para atingir o objetivo de formar cidadãos comprometidos com uma sociedade mais igualitária.

A atuação da SeTIC na prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, é um exemplo claro da formação voltada a esse compromisso. A possibilidade de complementação da educação formal pelos serviços oferecidos por aquele órgão da UFSC pode levar a uma educação emancipadora, o que remete à percepção de que é possível o desenvolvimento e fortalecimento do compromisso social com a educação, também pelo oferecimento de serviços de tecnologia da informação e comunicação.

Por fim, diante da pesquisa realizada, pode-se considerar que a UFSC, com a prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação da SeTIC, manifesta ser responsável por uma educação voltada ao compromisso social, fortalecendo assim também o seu papel como instituição social.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### Referências

- 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.
- BACHA, Edmar Lisboa; SCHWARTZMAN, Simon. **Brasil: a nova agenda social**. Rio de Janeiro: LTC, 2011. 366 p.
- BASTOS, J. A. S. L. A. de (Org.). **Tecnologia e interação**. Curitiba: CEFET-PR, 1998.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BAZZO, W. A. **Ciência, tecnologia e sociedade**. 3 ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2011.
- BRASSCOM – Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação. **Valor estratégico da informação**. 2010. Disponível em: <<http://www.brasscom.org.br/>> Acesso em: 28 mai. 2013.
- CHAUÍ, Marilena de Souza. A Universidade pública sob nova perspectiva. **Rev. Bras. Educ.** Rio de Janeiro, n. 24, p. 5-15, Set./Dec. 2003. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf>> Acesso em: 10 abr. 2013.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 11. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.
- GRÖNROOS, Christian A. **Marketing gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade: um guia para executivos**. São Paulo: Pioneira, 1989.
- KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas, SP: Papirus, 2007.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2001. 725p.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

KRUGLIANSKAS, I. **Tornando a pequena e média empresa competitivas**. São Paulo: Instituto de Estudos Gerenciais e Editora, 1996. 152p.

LANER, Aline; CRUZ JUNIOR, João Benajamim. **Repensando as organizações**. Florianópolis: Fundação José Boiteux, 2004.

LOCH, C. L.; CORREIA, G.S. A flexibilização do trabalho e da gestão de pessoas limitadas pela racionalidade instrumental. **Rev. Ciên. Adm.** 6 (12):1-25, 2004.

MEIRELLES, H. L. **Direito municipal brasileiro**. 8. ed. São Paulo: Malheiros, 1996.

MOTTA, F.C.P. **O que é Burocracia**. São Paulo: Brasiliense, 1981.

NETTO, J. P. **Crise do Socialismo e Ofensiva Neoliberal**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001. (Coleção Questões da Nossa Época, v. 20).

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A universidade do Século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade**. São Paulo: Cortez, 2004.

SERTEK, Paulo. **Responsabilidade social e competência interpessoal**. Curitiba: Ibepe, 2006.

SETIC, Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação – SeTIC. Disponível em: <<http://setic.ufsc.br/apresentacao/#Missao>> Acesso em: 26 jul. 2013.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

UFC. Universidade Federal do Ceará. Disponível em: <<http://www.ufc.br/a-universidade/conheca-a-ufc/60-lema-missao-visao-e-compromisso>> Acesso em: 16 jul. 2013.

UFMS. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Disponível em: <[http://cpcs.sites.ufms.br/?page\\_id=48](http://cpcs.sites.ufms.br/?page_id=48)> Acesso em: 16 jul. 2013.

UFPA. Universidade Federal da Pará. Disponível em: <<http://www.portal.ufpa.br/includes/pagina.php?cod=missao-da-ufpa>> Acesso em: 16 jul. 2013.

UFSC. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://antiga.ufsc.br/paginas/missao.php>> Acesso em: 16 jul. 2013.

UNB. Universidade de Brasília. Disponível em <<http://www.unb.br/unb/missao.php>> Acesso em: 16 jul. 2013.