



## **Viabilidade de implementação de um sistema unificado de informações acadêmicas no Estado de Santa Catarina.**

**Sônia Regina Lamego Lino  
Silvio Serafim Luz Filho  
Joice Maria Ferraro**

### **RESUMO**

Este artigo é fruto do trabalho de conclusão de curso de administração que trata da criação de conhecimento através da implementação de um Sistema Unificado de Informações Acadêmicas- SUIAc. Para tanto fez-se uma pesquisa junto às instituições de ensino superior particulares, associadas à Associação de Mantenedoras Particulares de Educação Superior de Santa Catarina - AMPESC. Utilizou-se, nesta pesquisa, os métodos quantitativo e qualitativo. Desta maneira, optou-se em aplicar o questionário como instrumento de coleta de dados. Para se obter os resultados desejados, foi elaborada uma pesquisa descritiva, onde se identificou o potencial da AMPESC em administrar um banco de dados através do SUIAc, funcionando como um observatório, obtendo, assim, pontos relevantes que possam ajudar na busca do conhecimento, tornando-o vantagem competitiva para as IES associadas.

Palavras-chave: Organização. Conhecimento. Gestão do Conhecimento.

### **1 INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, o mundo tornou-se mais dinâmico, instável e imprevisível principalmente, com o advento da tecnologia da informação e comunicação, bem como da globalização. O mundo todo interage em frações de segundos, devido às facilidades que a internet proporciona, através do ciberespaço, provocando fortes mudanças, desde comportamentos até a maneira de agir, pensar e, assim transformando a vida das pessoas e das organizações.

Impulsionadas por estas mudanças e motivadas por fatores como trabalho, saúde, turismo, estudo, busca por aperfeiçoamento profissional, melhor qualidade de vida, por oportunidades, as pessoas migram de um lugar para outro.

Devido a essas migrações, uma fatia cada vez maior da sociedade está buscando nas Instituições de Ensino Superior (IES), aperfeiçoamento profissional, oportunidades no mercado cada vez mais competitivo, busca de um plano melhor para aposentadoria, procura por uma segunda formação que permita trabalhar por conta própria, enfim manter-se na ativa.

No Brasil, para atender essa demanda, o Ministério da Educação (MEC), no governo de Fernando Henrique Cardoso, deu oportunidade para muitos empresários, professores e investidores montarem seu próprio negócio no ramo da educação, o que fez aumentar substancialmente as Instituições de Ensino Superior, conforme anotações de Valquíria Luiza Tafner, em seu trabalho de Especialização em Gestão Estratégica de Marketing (2004).

Continua Valquíria, que em Santa Catarina, havia três instituições de ensino superior em 1998; hoje são 66 distribuídas em todas as regiões do Estado.

Segundo informações da Associação de Mantenedoras Particulares de Educação Superior de Santa Catarina - AMPESC estão regularmente matriculados nas 43 IES no Estado, aproximadamente 100.000 (cem mil) acadêmicos de graduação, pós-graduação e mestrado, nos 173 cursos oferecidos. Sendo o movimento de transferências, entre estas instituições e cursos, bastante significativos.

O MEC prevê essa transferência / retorno, entre outros, de acadêmicos entre as IES e cursos, com validação de disciplinas cursadas, conforme grade curricular de cada Instituição.

Porém, o processo de transferência de acadêmicos entre IES tem sido um dos componentes apontados negativamente na prestação de serviços, como pode ser atestado pela entrevista concedida ao Portal G1, em 09/04/08, por Andréa de Faria Barros Andrade, diretora de regulamentação e supervisão da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) do MEC: “A maior dificuldade que enfrentamos neste processo de transferência de alunos é adaptar o currículo dos cursos, já que nem todas as instituições mantêm a mesma grade de ensino”.

Perde-se tempo e acumula-se papel. Os tempos atuais exigem agilidade, criatividade e adaptação às mudanças, e as IES no Estado têm procurado se adequar a esta realidade. Além da tradicional qualificação no ensino, tanto os órgãos reguladores, como os clientes, passaram a exigir qualidade no atendimento e em todos os demais serviços prestados. O acadêmico, enquanto tomador dos serviços é um cliente, e enquanto assimilador de conteúdo faz parte do processo. Assim, passa a avaliar mais criticamente as instituições.

Cada IES possui seu sistema de informação, que atualmente acaba em si, pois não está interligado com as outras Instituições. Diante deste fato comprovado, o objetivo deste trabalho é sugerir a criação de um Sistema Unificado de Informações Acadêmicas – SUIAc -, no Estado de Santa Catarina, que visa centralizar as informações dos bancos de dados das Instituições de Ensino Superior, em um único banco de dados, facilitando acesso às informações tanto para os acadêmicos, como para as IES. Com a implementação do SUIAc espera-se a valorização e o aproveitamento da gestão da informação desenvolvida pelas IES, como por exemplo, criando-se um banco de talentos, de oportunidades tanto para acadêmicos como para egressos; assim como os trabalhos de conclusão de curso – TCC -, e os de relevância para a Administração poderiam fazer parte deste banco de dados, possibilitando sua divulgação e disponibilização em outras bibliotecas, estendendo e ampliando o acesso para a sociedade.

Ao se proporcionar a melhoria do aproveitamento da informação para outros fins que não o específico para o qual ela foi criada, agrega-se valor com a gestão do conhecimento. Assim, a implementação do SUIAc, com administração direta da AMPESC, que funcionaria como um observatório do ensino superior particular dentro do Estado de Santa Catarina, onde buscará integrar o ensino superior às necessidades de desenvolvimento local e regional, servindo de indicativo, de base, de fonte para o sistema de bolsas governamentais e privadas, também integrando-o ao plano diretor das cidades para melhorias no transporte coletivo, segurança, iluminação pública, pavimentação de acessos e suas sinalizações, estacionamentos, crescimento econômico local, instalações de empreendimentos, evitando as ocupações desordenadas, entre outras.

Neste sentido, o estudo da viabilidade de implementação do SUIAc, levará em consideração as condições econômicas, tecnológicas, administrativas, financeiras e políticas atuais.

Para tanto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: criar uma ferramenta para captação de recursos governamentais para as IES; ser um observatório para estudo do comportamento, tanto das IES como dos acadêmicos; promover políticas e procedimentos preventivos para combater as causas da evasão dos acadêmicos nas IES particulares; criar política e procedimentos para acompanhar o acadêmico, após sua saída da

IES e, assim oferecer e criar novos serviços.

O artigo é composto pela Fundamentação Teórica, onde se enfatiza a Gestão do Conhecimento dentro das Organizações. Segue a Metodologia adotada, onde se buscou embasamento para a implementação do SUIAc, utilizando-se de questionários, gráficos e tabelas. Nas Considerações Finais, faz-se uma análise de todo o trabalho, apontando a viabilidade da implementação deste Sistema Unificado de Informações Acadêmicas – SUIAc, na AMPESC.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 ORGANIZAÇÃO**

Quando se fala em organização logo vem à mente algo grande, estruturado com muitas pessoas trabalhando e tudo em movimento.

A preocupação de Weber (1947 *apud* HALL 2004, p. 27), foi definir organização de modo geral, onde seu foco residiu em padrões de interação legítimos entre os membros organizacionais à medida que procuravam atingir metas e se dedicavam às atividades.

Para Barnard (1938 p. 73 *apud* HALL 2004, p. 27) organização é “um sistema de atividades ou forças coordenadas conscientemente, envolvendo duas ou mais pessoas”.

Na interpretação de Chiavenato (2000, p. 414), a definição de Barnard quer dizer que “as organizações são sistemas sociais baseados na cooperação entre as pessoas, pois é através da participação pessoal e da cooperação entre elas que surgem as organizações”.

Já para Etzioni (1964, p. 3 *apud* HALL 2004, p. 28), organizações são “entidades sociais (ou agrupamentos humanos) deliberadamente criadas e recriadas para atingir metas específicas”. Etzioni é taxativo em seus exemplos de organizações: corporações, exércitos, igrejas, escolas, hospitais e prisões. Porém, exclue desta definição, tribos, classes, grupos étnicos e família.

Karl Marx (*apud* HALL 2004, p. 28) destacou sua preocupação com os impactos organizacionais, ou seja, de que maneira é executado o trabalho dentro das organizações, como são feitos os acertos de poder e os processos por meio dos quais o trabalho é organizado.

Na opinião de Chiavenato (1997, p. 411) “a burocracia é uma forma de organização humana que se baseia na racionalidade, isto é, na adequação dos meios aos objetivos (fins) pretendidos, a fim de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objetivos.”

E ao analisar as disfunções da burocracia, segue Chiavenato (1997, p.435): “esta tornou-se esclerosada, fechada ao cliente, que é o seu próprio objetivo, e impede totalmente a inovação e a criatividade.” O que nos leva a uma organização carente de flexibilidade e inovação necessárias e imprescindíveis a uma sociedade em constantes mudanças.

Na concepção de Hall (2004, p. 30):

uma organização é uma coletividade com uma fronteira relativamente identificável, uma ordem normativa (regras), níveis de autoridade (hierarquia), sistemas de comunicação e sistemas de coordenação dos membros (procedimentos); essa coletividade existe em uma base relativamente contínua, está inserida em um ambiente e toma parte de atividades relacionadas a um conjunto de metas; as atividades acarretam conseqüências para os membros da organização, para a própria organização e para a sociedade.

Qualquer estudo sobre organizações deverá levar em consideração que elas se diferem uma das outras.

Assim, Araújo (2007, p. 15) afirma que a “estrutura, recursos humanos e funcionamento diferem mesmo que as organizações em estudo produzam o mesmo produto ou prestem o mesmo serviço”.

Enfoca Severo e Silva (2006 *apud* ARAÚJO 2007, p. 19) que “independentemente do ramo de atividade ou mesmo do tipo de organização, hoje se exige, flexibilidade, agilidade,

eficiência, capacidade de adaptação e inovação, tecnologia e qualidade”.

Han Houton (1987 *apud* HALL 2004, p. 100) ao analisar as diversas abordagens do desenho organizacional das organizações da Suécia nas décadas de 1970 e 1980, concluiu que “elas não podem ser compreendidas fora de seu contexto histórico”.

Dentro deste raciocínio Clegg (1981, p. 545 *apud* HALL 2004, p. 100), complementa: “as organizações são estruturas complexas, em movimento, que são melhor conceituadas como entidades constituídas historicamente”. O que vem a colaborar com a conclusão de Han Houton.

Segundo entendimento de Romani e Borszcz (2006, p. 7), as mudanças nos contextos social e organizacional transformaram pessoas e organizações, com a quebra do paradigma do modelo mecanicista de agir, para a entrada do trabalhador do conhecimento, onde o capital intelectual é o fator mais importante para o ambiente competitivo das organizações.

Sob este prisma, Cooper e Argyris (2003), enfocam que a administração congrega inúmeras variáveis, e dentre as básicas que norteiam a organização encontram-se: ambiente, pessoas, tecnologia, tarefas/processos e estrutura. As pessoas estão sendo consideradas os principais ativos das empresas, e estão sendo denominadas de trabalhadores do conhecimento, sendo avaliados e valorizados de acordo com sua habilidade de criar, imaginar, julgar e construir relacionamentos.

Ainda, segundo estes autores (2003, p. 1376), o trabalhador do conhecimento: “(a) utiliza sua própria base de conhecimentos; (b) adquire novas informações; (c) combina e processa informações para produzir e comunicar novas informações; e (d) aprende continuamente com base em sua experiência”.

No universo acadêmico, Tragtenberg (1979 *apud* de Paula, 2001), tentou mostrar que é de suma importância a criação de um saber teórico próprio, recriando e utilizando conteúdos disponíveis para examinar os fenômenos organizacionais locais, pois o futuro administrador deve estar apto a tomar decisões com vistas ao meio onde está inserido, ciente de que suas decisões influenciarão as esferas social, política, econômica e ecológica.

No entendimento de Souza (1997, p. 9), a academia atualmente possui vários objetivos, que têm maior ou menor ênfase, conforme o grau de desenvolvimento socio-econômico de cada país.

Neste contexto, enfatiza que o objetivo de maior relevância para a sociedade é o ensino superior. Pois é no ensino superior que é formada a massa de recursos humanos utilizada como força de trabalho para gerar o desenvolvimento econômico e o progresso social.

Portanto, segundo sua visão, as instituições de ensino superior preparam profissionais para atuarem na economia, e conseqüentemente no progresso de cada país, como engenheiros, economistas, administradores, advogados, etc. Além de preparar recursos humanos para a pesquisa avançada e para o ensino superior.

Assim, Souza (1997, p.10), destaca que do ponto de vista do ensino as instituições podem ser: a) formadoras de mão-de-obra para atividades de base social; b) formadoras de mão-de-obra para o setor de produção econômica; c) formadora de pesquisadores e professores de alto nível para sua própria manutenção.

Continua Souza (1997, p. 12), que ao ingressar ou reingressar no ensino superior, o acadêmico estará ingressando ou reingressando num sistema [...] em uma rede de produção, reprodução e transformação do conhecimento que não tem fronteiras geográficas delimitadas. [...] pois transcende e leva-o a relacionar-se com maior ou menor profundidade num mundo transdisciplinar, com todos os recursos de comunicação hoje disponíveis.

O maior objetivo do ensino superior, em sua opinião (mesma referência acima), deveria ser [...] fazer chegar à sociedade, sob forma de produtos ou serviços, o resultado de seu trabalho de inovação de conhecimento ou produção de conhecimento novo.

Em artigo publicado na Revista de Administração de Empresas, intitulado Tragtenberg e a Resistência da Crítica: Pesquisa e Ensino na Administração Hoje, de Paula (2001, n. 3, p. 77-81, grifo do autor), salienta que “o conhecimento perde espaço para a informação, que é comercializada em pacotes padronizados para atender ao crescente ‘mercado de alunos’”, inibindo, assim, o desenvolvimento da autonomia intelectual dos acadêmicos, o que vai em desencontro ao papel primordial das academias, que é o compromisso social de formar profissionais críticos e percebedores das necessidades do meio que fazem parte.

Observa Hall (2004, p. 156), que “as organizações são sistemas de processamento de informações, independentemente de seus tamanhos, sofisticações tecnológicas e graus de complexidade e formalização”.

Sob este prisma, Figueiredo (2005, p. 25) afirma que “conhecer a organização implica saber como flui o conhecimento nela, como é incorporado, disseminado, reutilizado e como chega ao cliente”.

Em sua opinião, deve-se compreender a relação existente entre a estrutura organizacional e o conhecimento.

[...] é necessário saber como a hierarquia, a divisão entre as áreas, a distribuição e o comportamento de poder influenciam o processo de transferência de conhecimento, o aprendizado, o uso do conhecimento e se estes inibem ou apóiam o aprendizado e as trocas espontâneas de informação e conhecimento”. [...] é necessário, na opinião dele, saber como a hierarquia, a divisão entre as áreas, a distribuição e o comportamento de poder influenciam o processo de transferência de conhecimento, o aprendizado, o uso do conhecimento, e se estes inibem ou apóiam o aprendizado e as trocas espontâneas de informações e conhecimento.

A preocupação de Figueiredo (2005, p.26), é saber se o uso e aplicação do conhecimento, por parte das organizações, está em conformidade com o meio externo.

## 2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Cabe, aqui, esclarecer à luz de alguns autores o que vem a ser gestão, conhecimento e gestão do conhecimento. Para Motta (1999, p. 16, apud CARBONE et al, 2006, p. 79-80), “o termo gestão possui o significado de administração e de gerência: ‘ é um termo genérico (...) que sugere a idéia de dirigir e de decidir””.

Gerir para Lacombe (2004 apud ARAUJO, 2007, p. 27), é o “conjunto de esforços que tem por objetivo: planejar, organizar, dirigir ou liderar, coordenar e controlar as atividades de um grupo de pessoas que se associam para atingir um resultado comum.”

Drucker (1993, p. 21-23, apud CARBONE et al, 2006, p. 80) concebe o conhecimento como “recurso-chave, pessoal e econômico”. Diz ele, que os recursos naturais, mão-de-obra e capital tornaram-se secundários, pois para serem obtidos dependem do conhecimento.

Davenport e Prusak (1998, apud CARBONE et al, 2006, p. 80), explicam que o conhecimento decorre da informação e, esta de conjuntos de dados. [...] Assim, o conhecimento é formado pelas informações transformadas pelas pessoas, que as reconhecem ou as integram. Para estes autores, o conhecimento está “relacionado ao uso inteligente da informação, sendo avaliado pela qualidade das ações ou das decisões a que leva”.

Para Jean Piaget (apud Figueiredo, 2005, p. 43) o conhecimento é “resultado das ações e interações do sujeito com o ambiente onde vive”. Conclui que é a partir do contato com objetos que procura conhecer, sejam eles do meio físico ou do cultural, que o indivíduo vai construindo seu conhecimento, elaborado desde sua infância.

Davenport e Prusak (apud FIGUEIREDO, 2005, p. 43), comparam o conhecimento “a um sistema vivo, que cresce e se modifica a partir da interação com o meio ambiente, refletindo estados mentais que estão em constante interação com o meio e a transformação”.

Berger e Luckmann (1966, p. 17 apud CARBONE et al, 2006, p. 81-82), afirmam que “o conhecimento é construído socialmente, à medida que o homem, em suas atividades cotidianas se depara com algum tipo de problema”. Asseveram, ainda, que a partir do

momento que o homem, em interação com o mundo, age sobre ele, superando os problemas e, assim, transformando a realidade, está criando conhecimento.

Polanyi (1983 apud CARBONE et al, 2006, p. 82), tendo como realidade o conhecimento como construção social, identifica dois tipos de conhecimento: tácito e explícito. “O conhecimento tácito entendido como pessoal, relacionado a um contexto específico e difícil de ser formalizado e comunicado. Conhecimento produzido pelas experiências de vida, que incluem elementos cognitivos e práticos.” Já o conhecimento explícito ou codificado “é passível de transmissão sistemática por meio de linguagem formal, está relacionado a eventos e objetos independente de contexto”.

Assim, gestão do conhecimento pode ser definida como “processo pelo qual uma organização consciente e sistematicamente coleta, organiza, compartilha e analisa seu acervo de conhecimento para atingir seus objetivos”. (FALCAO E BRESCIANI FILHO, 1999, p. 162, apud CARBONE ET AL, 2006, p. 82)

Para Schultze e Leidner (2002, p. 218 apud CARBONE et al, 2006, p. 82-83), gestão do conhecimento é “a geração, representação, estoque, transferência, transformação, aplicação, incorporação e proteção do conhecimento”. E entendem que a gestão do conhecimento está intimamente relacionada “à aprendizagem organizacional, memória organizacional, compartilhamento da informação e trabalho colaborativo”.

No entendimento de Walter Sigollo, superintendente de desenvolvimento de Recursos Humanos da SABESP (Companhia de Abastecimento de Água de São Paulo), em entrevista ao jornal Mundo da Imagem nº 41, ano 2000, p. 19, opinando sobre a importância de mudanças na área de treinamento e desenvolvimento: “na era do conhecimento é fundamental que a aprendizagem organizacional esteja intimamente ligada às necessidades estratégicas do negócio e contribua claramente para resultar em vantagem competitiva”.

Seguindo esta linha, Roni Pfitzenmeier, diretor da Impacto Tecnologias, empresa de Joinville, também em entrevista ao Mundo da Imagem, 41, ano 2000, p. 6, complementa “tratar o capital intelectual passou a ser estratégico para as empresas. [...] pois a necessidade de competitividade e sobrevivência levaram as empresas a repensar sobre o conhecimento acumulado e como organizá-lo e disponibilizá-lo dentro da corporação”.

Sabe-se que um dos maiores patrimônios de uma empresa é seu capital intelectual e, que nada mais é do que a soma do aprendizado da rotina diária de trabalho dos funcionários de uma empresa. As empresas acordaram para o fato de que para se ter uma competitividade sustentável é necessário alimentar seu repositório de conhecimento, e isso só é possível gerenciando o conhecimento. (MUNDO DA IMAGEM, 41, ano 2000, p. 6).

Para Auta Rojas Barreto, diretora da Collecta, empresa paulista especializada na coleta de dados, em entrevista ao Mundo da Imagem (nº 39, ano 2000, p. 21), “o mais importante fator de sucesso de um projeto de conhecimento é o ajuste à cultura organizacional, aos processos de liderança, e uma ligação com o valor econômico do negócio da empresa em que está inserido”.

Continua Barreto, dando ênfase ao mapeamento do conhecimento “ele é conhecido como ‘páginas amarelas’ do conhecimento. [...] um mapeamento das competências individuais é fundamental para descobrir talentos e desenvolver equipes”.

Dessa maneira acredita Barreto que uma “estrutura do conhecimento precisa ser constituída para que as pessoas sejam reconhecidas e remuneradas pelo que sabem, pelo *know how* que possuem e para que se desenvolva a cultura do conhecimento”.

Ainda na sua visão, surge um novo profissional, o profissional do conhecimento, que deve “dedicar-se à cultura, responsabilidades organizacionais, concentrar, assim, sua atenção no conteúdo do conhecimento, em sua função estratégica e em seus aspectos econômicos”.

“Os componentes primordiais da transferência do conhecimento”, continua Barreto, “são os processos de solução de problemas, de tomada de decisões e de comunicação”.

Na opinião de Elisabeth Vargas, especialista em gerenciamento do conhecimento (Mundo da Imagem, nº 43, ano 2001, p. 20) para se gerenciar conhecimento é necessário que haja um ambiente propício à criação contínua de novos conhecimentos. Enfatiza: “as empresas precisam encarar a inovação contínua como condição básica necessária à competitividade”.

Neste contexto, entende-se que o indivíduo é o responsável pela mudança, pois é ele quem usa mecanismos cada vez mais aprimorados para processar informações para a tomada de decisões.

A preocupação com a informação é justamente a importância dela na tomada de decisão de qualquer organização.

O eficiente acesso à informação é vital para o sucesso competitivo das empresas, devido às exigências dos clientes, que é cada vez maior: responder o mais prontamente possível, com qualidade e gerar satisfação.

Com a globalização as organizações sentiram necessidade de reformular seus conceitos acerca de administração, empresa e processos para serem competitivas.

Assim, decisões têm que ser tomadas, e para que isto ocorra faz-se necessário ter a informação certa. E para que isto ocorra, é preciso gerenciar as informações oriundas dos mais diversificados meios.

A interação entre funcionários, clientes, fornecedores e concorrentes é possível graças ao avanço da tecnologia da informação e da internet que une qualquer cenário em tempo real.

#### 2.2.1 GESTÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

No entendimento de Maurício Antônio Ferreira, diretor de tecnologia do CENADEM (Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação), segundo informação dada ao Mundo da Imagem (nº 44, ano 2001, p. 3), Tecnologia da informação – TI -, é entendida como a área responsável por todas as tecnologias que suportam as informações de uma empresa, compreendido desde a infra-estrutura de rede até os bancos de dados.

Nesta mesma edição, Adriana Beal, especialista em TI da Vydia Tecnologia, afirma que “o principal benefício que a tecnologia da informação traz para as organizações é a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores”.

Continua, “os sistemas de informação mais modernos oferecem às empresas oportunidades sem precedentes para melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final”.

Segundo o Mundo da Imagem (nº 44, ano 2001, p.3), “uma das funções da área de TI é a criação de sistemas digitais com o objetivo de automatizar e agilizar processos existentes”. [...] Sendo assim, entende-se que um dos grandes desafios desta área é a diminuição do fluxo de papel nas organizações. Atualmente as organizações têm uma imensa quantidade de documentos já em formato eletrônico, como documentos em word, planilhas em excell, imagens, e-mails, além de documentos digitalizados.

No entanto, informa Maurício Antônio Ferreira, que a AIIM International, entidade cuja especialidade é o gerenciamento de documentos, “existem casos em que o documento nasce em papel e por diversas razões é mantido nesse formato para consulta e processamento, estamos falando de aproximadamente 95% das informações disponíveis”. (Mundo da Imagem, nº 44, ano 2001, p.3), o que é uma barreira para tornar competitiva uma empresa moderna, que tem que ter agilidade, acesso rápido à informação.

Assevera Maurício Antônio Ferreira, de que toda tecnologia é útil, porém, sua utilidade deve propiciar a integração das pessoas, facilitar o rompimento de barreiras entre as unidades da empresa, prevenir a fragmentação da informação, para que, assim, o conhecimento possa ser compartilhado.

Na opinião de Adriana Beal, Mundo da Imagem (nº 44, 2001, p. 7), [...] a maioria das organizações não dá a devida atenção à seleção, aplicação e controle das tecnologias que surgem, investindo em tecnologias caras em nome do aumento da produtividade, desperdiçando, desta maneira, recursos importantíssimos.

A tecnologia vem atrelada a uma necessidade de mudança cultural dentro da organização. [...] é necessário saber usar a informação, e não apenas gerá-la. É aí que entra a área de TI, fornecendo os meios para captar e disponibilizar a informação. Para isso é necessário uma avaliação anterior dos valores internos da empresa, sua cultura, a de seus gestores e colaboradores e, principalmente, uma análise dos negócios. (Mundo da Imagem nº 44, 2001, p. 7).

Num artigo intitulado “GED: importante disciplina da tecnologia da informação, edição do Mundo da Imagem nº 44 de 2001, p.7, fica evidente a preocupação com o planejamento da Tecnologia da Informação, pois depende dela a eficiência de todos os processos da empresa. Sendo ela que possibilita a criação de vantagens competitivas, novas oportunidades de negócios.

Ainda neste artigo é abordado o plano estratégico para a área de TI, que deverá, segundo este, considerar as necessidades, os hardware e os software. Com a globalização foi ampliada a definição de TI, como também, de seus componentes, fazendo parte deste universo mainframes, as redes de computadores, plataforma cliente/servidor, o groupware, softwares integrados (eles possibilitam que, num único movimento que tenha originado a execução de um processo, ele seja visto em seus diversos aspectos por todas as áreas, dentro de uma empresa, que de alguma forma tenham responsabilidade sobre ele), tecnologia de banco de dados, data warehouse, internet, GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) e demais tecnologias, bem como intranet e extranet e linguagens para programação. Desta maneira, produtos e tecnologia evoluem a cada dia, “se proliferam com muita rapidez, caminhando ao lado da própria obsolescência”.

Segundo O’Brien (2004, p.7), sistema pode ser definido como “um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham rumo a uma meta comum, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação.”

Segundo Stair; Reynolds (2002, p. 4, grifo do autor) “um Sistema de Informação (SI) é um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, manipulam e disseminam dados e informações, proporcionando um mecanismo de feedback para atender a um objetivo.”

Também para Stair; Reynolds (2002, p. 18), “um Sistema de Informação Gerencial (SIG), abrange uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos tomadores de decisões.”

Continua Stair; Reynolds (2002, p. 18) “o foco de um SIG é, principalmente, a eficiência operacional. [...] Os SIGs basicamente fornecem relatórios padronizados com base nos dados e nas informações do sistema de processamento de transações.”

Desta maneira está instaurada uma nova era, que se caracteriza pela dominação dos grandes conglomerados, pelo aparecimento de organizações não governamentais e manifestações da sociedade civil não circunscrita aos territórios e soberania dos Estados Nacionais, desafiando os paradigmas jurídicos até então vigentes e modificando o ordenamento jurídico internacional.

É a era digital na qual a comunidade internacional tem a alternativa de transitar em outra dimensão: o ciberespaço.

Na concepção da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), “ciberespaço é um novo ambiente humano e tecnológico de expressão, de informação e transações econômicas. Consiste em pessoas de todos os países, de todas as culturas e linguagens, de todas as idades e profissões fornecendo e requisitando informações; uma rede mundial de computadores interconectada pela infraestrutura de telecomunicações



que permite à informação em trânsito ser processada e transmitida digitalmente (VALLE et al, 2005, p. 17)

Para Jeremy Rifkin, Valle et al (2005, p. 21), em sua obra “A era do acesso”, faz uma análise de qual será o destino do Estado-Nação: [...] os governos foram arraigados ao espaço geográfico composto por instituições destinadas a controlar e administrar a terra mas contemporaneamente, as relações da vida comercial e social migraram para um mundo não material do ciberespaço. Assim, passa a ser estratégico o acesso aos canais de comunicação que unem as pessoas em redes de significado compartilhado.

No mundo atual cada vez mais as atividades sociais e econômicas ocorrem no ciberespaço, na forma de experiências culturais e os governos passam a ter cada vez mais um papel diminuído a desempenhar, tal papel do Estado pode ser ainda mais enfraquecido na medida em que abrirem mão do controle de suas radiofrequências e canais de comunicação que são os condutores para o ciberespaço.

### 2.2.2 GESTÃO DE SERVIÇOS

Na concepção de Las Casas (2004, p.14), “serviços são atos, ações, desempenho. Nesta definição está englobada, de forma simples e objetiva, todas as categorias de serviços, quer sejam eles agregados a um bem ou não.”

Figueiredo (2005, p. 123), entende que a razão para a existência das empresas são os clientes, desta maneira a gestão do conhecimento volta-se para buscar mecanismos que vão “atender, melhorar, agregar valor, prestar ou gerar algum benefício que seja valorizado, percebido e pago pelo cliente”.

Assim, existem duas maneiras, na opinião de Figueiredo, de se olhar o cliente:

- a) como foco do conhecimento, onde se procura entender e se adaptar para atender as expectativas do cliente;
- b) como fonte de conhecimento, onde se presta a máxima atenção no cliente, pois este possui informações que podem produzir *insights* nos funcionários mais atentos, para a criação de novos produtos, serviços ou até mesmo negócios potenciais.

As informações recebidas dos clientes influenciam constantemente o caminho para a busca de novos conhecimentos, os quais atenderão às exigências dos clientes, que se dispõem a pagar por elas.

Desta maneira, Figueiredo (2005, p. 125) entende que a tecnologia da informação deve vir como suporte, fornecendo “instrumentos adequados à coleta, armazenamento, mapeamento, prospecção, diagnóstico, comunicação e avaliação de informações obtidas junto aos clientes”.

Para que isso aconteça é necessário treinar e motivar os funcionários, para que utilizem adequadamente as ferramentas tecnológicas, registrando as informações úteis e, assim, disseminar o aprendizado às pessoas certas dentro da empresa, que na opinião de Figueiredo (mesma citação anterior), é a parte mais crítica, exigindo muita atenção e dedicação gerencial.

Importante ressaltar que essa interação empresa/clientes permitirá que aquela ofereça serviços personalizados a estes agregue valor baseado no conhecimento adquirido junto aos mesmos, entenda suas necessidades, construa relações lucrativas e duradouras, identifique, atraia e conserve seus clientes mais importantes, busque novas oportunidades, adquira confiabilidade, respeito profissional e solidifique uma imagem de provedora de conhecimento no mercado (FIGUEIREDO, 2005, p. 126).

E para atingir os objetivos descritos acima, continua Figueiredo (2005, p. 127), objetivando fidelizar e maximizar a rentabilidade de seus clientes para a empresa, surgiu o CRM (Customer Relationship Management), Gestão de Relacionamento com Clientes, em português.

Assevera Figueiredo (2005, p. 132), que o feedback do cliente é importante, porém deve-se realizar uma análise crítica dos dados, identificando sua origem e questionando sua qualidade, antes de tomar qualquer decisão.

Outro ponto de relevância em serviços é a sua qualidade, que segundo Karl Albrecht (1992 apud LAS CASAS, 2004, p.16) pode ser entendida como a capacidade de proporcionar satisfação a seus clientes, proprietários e funcionários e, quando esta qualidade é superada tem-se a qualidade total.

Observa Las Casas (2004, p. 20), que para se atingir a qualidade total em serviços, uma empresa deve “satisfazer necessidades, resolver problemas e fornecer benefícios a todos que com ela interagem, e isto significa considerar clientes, proprietários, como também toda as demais entidades de um mercado”.

Enfatiza Las Casas (2004, p.187), que é o nível da prestação de serviços essencial que conta, o atendimento, pois de nada adianta agregados a um péssimo atendimento.

E completa o mesmo autor (2004, p. 189), “portanto, o que se deve fazer é respeitar o cliente. Fornecer bons serviços dentro de uma lógica de bons serviços que considere os limites da empresa e o respeito humano.”

Para Falconi (2004, p.2), “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidade do cliente.”

### 2.2.3 GESTÃO DE PROCESSO

Segundo Davenport (1994 apud ARAUJO, 2007, p. 26), “processo é uma ordenação específica de atividades de trabalho no tempo e no espaço, portanto, devem ter começo, fim, insumos e resultados claramente identificados.”

Destaca Oliveira (2006 apud ARAUJO, 2007, p. 26), que

processo é uma seqüência de atividades que segue um cronograma pré-estabelecido onde os recursos envolvidos e o ponto almejado se apresentam de forma simples e nítida. Vale salientar que tal ordenação tem a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantar as necessidades e as expectativas dos clientes externos e externos da empresa.

Na compreensão de Almeida (2002 apud ARAUJO, 2007, p. 27), processo consiste num “conjunto de recursos – humanos e materiais – dedicados às atividades necessárias à produção de um resultado específico, independentemente de relacionamento hierárquico.”

Nas organizações, enfatiza Figueiredo (2005, p. 187), os processos estão associados às pessoas, sendo delas dependentes; assim, destaca que são as pessoas que questionam se os processos respondem às necessidades da empresa e às expectativas dos clientes e do mercado em geral.

Processos são representações de como as coisas são feitas e, neste sentido Figueiredo (2005, p. 188) reflete que “os processos representam as engrenagens que geram a força necessária à produção dos resultados da empresa.”

Hoje em dia, os processos mostram não somente a inteligência da empresa e das pessoas que nela trabalham, mas, sobretudo, revelam como o conhecimento foi utilizado, quando da elaboração destes processos e, como é utilizado para mantê-los ativos (FIGUEIREDO, 2005, P. 188)

Diante do exposto, Figueiredo (2005, p. 188), assevera que se os processos forem engessados, de nada adianta ter funcionários brilhantes, pois não poderão inová-los e assim gerarão resultados na mesma ordem de valor, ou seja, medíocres.

O conceito de gestão de processos, na opinião de Maranhão e Macieira (2004 apud ARAUJO, 2007, p. 27), “implica numa ênfase grande na melhoria da forma pela qual o trabalho é realizado, em contraste com o enfoque apenas no próprio produto ou serviço oferecido aos clientes.”

Que nada mais é, segundo Araújo (2007, p. 27), do que “uma gestão onde os

processos, ou atividades seqüenciais, são priorizados.”

Aproveita-se, ainda, a definição de atividades seqüenciais, conforme Cruz (2005 apud ARAUJO, 2007, p. 27), sendo entendida como

conjunto de instruções (conhecidas como procedimentos, normas e regras), mão-de-obra e tecnologias cujo objetivo é o de processar as entradas para produzir parte do produto de um processo, a fim de atender aos objetivos de sua função dentro da organização.

Para Oliveira (2006 apud ARAUJO, 2007, p. 28), “a administração de processos deve ser um procedimento contínuo e acumulativo de repensar e de redesenho do negócio e de todas as suas partes ou atividades integrantes”.

Corroborando com este raciocínio, Araújo (2007, p. 28), de modo a ser utilizado nas tecnologias de gestão pela qualidade total, ou pelo benchmarking, que segundo Las Casas (2004, p. 59) “consiste na comparação de uma empresa com outras que servem de referência, [...] estudam o que as outras estão fazendo bem e procuram adaptá-las.”

Figueiredo (2005, p. 190) entende que uma maneira de se repensar os processos é reorganizá-los à luz do mercado e dos clientes. Assim, surgem os novos conhecimentos que estimularão o surgimento de novos processos, como a modificação de processos consolidados.

Alude, ainda, Figueiredo (2005, p. 195), ao apoio para a empresa do conhecimento e sua gestão, através do ciclo PDCA (Plan, Do, Control e Action – em português, Planejar, Fazer, Controlar e Atuar), que se propõe à resolução de problemas e à superação de desafios em ciclos, resultando em inovações contínuas.

### **3 METODOLOGIA**

Este capítulo descreve como foi realizada a pesquisa, partindo-se dos objetivos propostos: identificar o processo de informações utilizado pelas instituições de ensino superior no Estado de Santa Catarina; propor melhorias através de um sistema único de informações acadêmicas, verificando a viabilidade de sua implementação.

#### **3.1 NÍVEIS DA PESQUISA**

#### **3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA**

O delineamento da pesquisa, conforme esclarece Oppenheim (1993, p. 6 apud ROESCH, 1999, p. 126),

consiste em tornar o problema pesquisável; deve ‘... especificar como nossa amostra será extraída, quais subgrupos esta deverá conter, quais comparações serão feitas, se serão necessários grupos de controle, quais variáveis serão mensuradas (quando e em quais intervalos) e como estas medidas serão relacionadas a eventos externos’

Para Roesch (1999, p.126) “não há um método mais apropriado [...], mas espera-se que este seja coerente com a maneira como o problema for formulado, com os objetivos do projeto e outras limitações práticas de tempo, custo e disponibilidade dos dados.”

Utilizou-se nesta pesquisa os métodos quantitativo e qualitativo. Quantitativo porque, segundo Roesch (1999, p. 122), “ênfatiza a utilização de dados padronizados, que permitem ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações.”

E qualitativo porque, segundo Bryman (1989 apud ROESCH, 1999, p.124), é uma “forma diferente de conhecer, [...] o pesquisador qualitativo sai a campo não estruturado, para captar as perspectivas e interpretações das pessoas.” Este também chamado de método exploratório-interpretativo; e aquele de confirmatório (ROESCH, 1999, p. 125).

Para se obter os resultados desejados, foi elaborada uma pesquisa descritiva, que para Barros; Lehfeld (2000, p. 68), trata a realidade como “um todo contínuo, complexo e dinâmico. Toda pesquisa parte da observação da realidade e deve retornar a ela para aplicar e testar seus resultados ou para delimitar novos fenômenos para o estudo.”

Continua estas autoras, que “neste tipo de pesquisa não há interferência do pesquisador, isto é, ele deve descrever o objeto de pesquisa. Procura descobrir a frequência

com que o fenômeno ocorre, sua natureza, característica, causas, relações e conexões com outros fenômenos.”

### 3.3 DEFINIÇÃO DA ÁREA E POPULAÇÃO

A área definida, para este trabalho, foi o Estado de Santa Catarina, onde estão localizadas as Instituições de Ensino Superior associadas à AMPESC.

A população foi formada pelas instituições de ensino superior particulares, associadas à AMPESC.

### 3.4 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo desta pesquisa são as 43 instituições de ensino superior particulares, associadas à AMPESC.

Para Marconi; Lakatos (2001, p.108) “universo ou população é o conjunto de seres animados e inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum.”

O universo da pesquisa, segundo Barros; Lehfeld (2000, pg. 86), é o “conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características, definidas para um estudo”.

A pesquisa foi realizada com 34,88 % da população de 43 (quarenta e três) instituições, associadas à AMPESC, portanto, não foi censitária; isto é, não contemplou todos os elementos desta população. Mas, procurou-se pesquisar uma parcela expressiva, dando, assim, credibilidade à pesquisa.

Complementam Barros; Lehfeld (2000, pg. 86), que cada parte, cada unidade do universo é um elemento deste. E, o conjunto representativo destes elementos é denominado de amostra.

Na concepção de Marconi; Lakatos (2001, p. 108) “amostra [...] consiste uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população), é um subconjunto do universo.”

Desta maneira, assevera Barros; Lehfeld (2000, pg. 86), que há, “basicamente, dois procedimentos de seleção dos elementos ou de determinação da amostra: a probabilística e a não-probabilística”.

Assim, foi usada a amostragem probabilística, para a pesquisa com as instituições. Uma amostra probabilística básica, também conhecida por amostra causal simples, que dá a cada elemento da população a mesma probabilidade de ser incluído na amostra. (BARROS; LEHFELD, 2000, pg. 87)

### 3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para Malhotra (2001, p. 363), a coleta de dados é a etapa em que “os pesquisadores entram em contato com os entrevistados, apresentam os questionários ou formulários de observações, registram os dados e entregam os formulários preenchidos para processamento”.

Os instrumentos de coleta de dados são “conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência, são também, a habilidade para usar esses preceitos ou normas, na obtenção de seus propósitos. Correspondem, portanto, à parte prática da coleta de dados.” (MARCONI; LAKATOS, 2001, p. 107)

Para obtenção dos resultados desta pesquisa foram utilizados dados primários e dados secundários.

Assim, foram utilizados dados secundários extraídos de revistas, livros e da internet, para dar suporte aos resultados deste trabalho.

Utilizou-se um questionário para realização desta pesquisa, obtendo-se, assim, os dados primários. Este questionário foi aplicado via e-mail e por telefone. Julgou-se a aplicação através do e-mail e por telefone, como o meio mais apropriado para este caso específico, devido aos fatores: tempo, alto custo de deslocamento e distância geográfica.

Segundo Marconi; Lakatos (2001, p. 107) o “questionário é constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.”

O questionário formulado para as IES constituiu-se somente por perguntas fechadas,

num total de 20 questões. Estas 20 questões foram respondidas com base na escala Likert, que avalia o grau de importância de cada afirmativa. Ou seja, para cada questionamento existem cinco pontos que recebem rótulos específicos, identificados no formulário através da legenda. Por exemplo, para responder a questão número 1, o respondente deveria colocar um x (xis) entre os parênteses da opção que ele considerasse como a mais correta, usando a legenda como parâmetro.

**Tabela 1 – Modelo formulação do questionário**

nº	Questões	5	4	3	2	1
1	A comunicação funciona em todos os sentidos, de cima para baixo, de baixo para cima.	( )	( )	( )	( )	( )

**Tabela 2 – Legenda do questionário**

Legenda

( 5 ) Concordo totalmente

( 4 ) Concordo

( 3 ) Concordo parcialmente

( 2 ) Discordo

( 1 ) Discordo totalmente

**3.6 FORMA DE ANÁLISE DOS DADOS**

Os resultados da pesquisa realizada com as 15 Instituições de Ensino Superior particulares são apresentados a seguir em forma de gráficos e tabelas, juntamente com comentários analíticos descritivos.

**3.6.1 Perfil da amostra: Instituições das IES associadas à AMPESC**

É oportuno apresentar o perfil da amostra final, que foi composto por 80% de Faculdades, 15 % de Faculdades de Tecnologia e 5% de Institutos Superiores ou Escolas Superiores, como demonstra a Tabela 1.

**Tabela 3 - Perfil da amostra das IES associadas à AMPESC**

IES	%
Faculdade	80
Faculdade de Tecnologia	15
Instituto Superior	5

n=15

Após a aplicação dos questionários, os dados coletados foram tabulados no Microsoft Excel, e através deste, extraiu-se a análise de média, frequência e percentuais de respostas, bem como os gráficos ilustrativos.

Para Roesch (1999, p.149) “na pesquisa de caráter quantitativo, normalmente os dados coletados são submetidos à análise estatística, com a ajuda de computadores.”

Já na pesquisa de caráter qualitativo, assevera Roesch (1999, p. 168), “o pesquisador, ao encerrar sua coleta de dados, se depara com uma quantidade imensa de notas de pesquisa ou de depoimentos, que se materializam na forma de textos, os quais terá de organizar para depois interpretar.”

A interpretação da pesquisa qualitativa foi feita através de análise de conteúdo, que segundo Weber (1990 apud ROESCH, p. 169-170):

usa uma série de procedimentos para levantar inferências válidas a partir de um texto. [...] Utiliza desde técnicas simples até outras mais complexas, que se apoiam em métodos estatísticos, como por exemplo, a análise fatorial, a regressão múltipla e análise discriminante, entre outras. [...] cabe ao pesquisador interpretar e explicar esses resultado, utilizando teorias relevantes.

O trabalho intelectual do pesquisador será de conceituação, codificação e interpretação do texto. (ROESCH, 1999, p. 170).

#### 4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados, os mesmos foram compilados no Microsoft Excel e, através deste, extraiu-se a análise de média, frequência e percentuais de respostas, bem como os gráficos ilustrativos, abaixo segue quadro resumo das respostas aos questionários.

Os resultados da pesquisa, realizada com 15 instituições de ensino superior associadas à APESC, serão apresentados, a seguir, em forma de gráficos e tabelas, juntamente com comentários analíticos descritivos.

A relevância das três primeiras afirmações, constantes do questionário, é a importância e o tratamento da informação nas e entre as IES.

As duas seguintes, 4 e 5, tratam da gestão de processos dentro das IES.

As questões 6 e 7 buscam saber acerca de como os acadêmicos são vistos pelas IES. Se são vistos como acadêmicos e tratados como tais, ou são vistos como clientes e, como tais, clientes de seus direitos e obrigações.

Nas questões 8 e 9 busca-se saber se as IES vêem as transferências como oportunidades em relação às outras IES, pois se está entrando acadêmicos pelo sistema de transferência, há uma evasão na IES de origem.

As questões que vão de 10 a 14 focam o motivo pelo qual há procura pelos cursos da IES pesquisada, se a procura se deve ao valor oferecido, ao atendimento por parte de seus funcionários, pela qualidade do ensino, pela localização favorável da IES, ou pela facilidade de locomoção do acadêmico até a IES.

Na questão 15, a idéia é saber se existe conscientização da importância do compartilhamento do conhecimento entre os docentes da IES.

As questões 16, 17, 18, 19 e 20 procuram saber se as IESs têm uma visão holística da gestão do conhecimento entre elas, acerca do compartilhamento das informações, permitindo que a APESC crie um observatório deste banco de dados unificado de informações acadêmicas, que é a proposta deste trabalho acadêmico.

#### Resumo Respostas do Questionário aplicado

nº	Questões	5	4	3	2	1
1	A comunicação funciona em todos os sentidos, de cima para baixo, de baixo para cima.	4	5	6	0	0
2	Há compartilhamento das informações com outras instituições de ensino.	0	3	3	7	1
3	As informações estão bem organizadas e as mais relevantes codificadas e armazenadas em bancos de dados.	0	7	4	4	0
4	A gestão de processos é trabalhada de maneira sistemática.	0	6	5	0	4
5	Reorganizações ocorrem com frequência, de forma natural, para que a instituição se adapte às demandas do mercado.	1	6	7	1	0
6	Os acadêmicos são vistos como clientes.	3	2	7	2	1
7	Os acadêmicos são vistos como estudantes de ensino superior.	3	4	5	0	3
8	O número de acadêmicos transferidos de outras instituições é significativo.	3	5	0	5	1
9	A grade curricular dos cursos que são oferecidos pela instituição é de fácil adaptação às demais grades de outras IES - SC	4	4	1	6	0
10	A procura pelos cursos da instituição deve-se ao valor oferecido.	0	6	0	4	5
11	A procura pelos cursos da instituição deve-se ao atendimento oferecido.	2	5	4	4	0
12	A procura pelos cursos da instituição deve-se pela qualidade do ensino que é ministrado.	4	10	1	0	0
13	A procura pelos cursos da instituição deve-se pela facilidade de locomoção.	4	7	3	0	1

14	A procura pelos cursos da instituição deve-se pela sua localização.	4	7	0	4	0
15	Existe compartilhamento de conhecimento entre os docentes.	0	7	3	3	2
16	As informações armazenadas nos bancos de dados das instituições poderiam ser centralizadas em um único banco de dados.	5	1	3	5	0
17	A AMPESC tem condições de gerenciar um Sistema Unificado de Informações Acadêmicas.	1	4	0	3	5
18	O banco de dados único pode ser uma ferramenta para angariar recursos governamentais.	1	4	6	3	1
19	O Coordenador Acadêmico tem competência para gerenciar as informações da IES que alimentarão o Sistema Unificado de Informações Acadêmicas.	1	10	1	3	0
20	Os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) ficam armazenados nas bibliotecas e em meio eletrônico.	6	4	4	0	0

Fonte: Dados primários (2008)

Por ser uma pesquisa com dados obtidos somente com uma parcela da população e, a abordagem por conveniência, os resultados não podem ser generalizados, nem para o universo desta pesquisa, nem para a população das IES particulares, do Estado de Santa Catarina, associadas à AMPESC.

Porém, entende-se que este estudo seja relevante no sentido de poder fornecer subsídios à AMPESC, para que esta trace estratégias para ser um observatório ou que este trabalho venha a embasar novos estudos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo que reflete o trabalho de conclusão de curso visou identificar a viabilidade de implementação de um sistema unificado de informações acadêmica, no Estado de Santa Catarina, com as instituições de ensino superior particulares associadas à AMPESC.

Desta maneira, com base nos dados coletados e analisados, pode-se concluir que as IES mantêm as informações, em sua grande maioria, armazenadas em bancos de dados, o que facilitaria a convergência para um único banco de dados. E, segundo esta pesquisa, 43% das instituições concordam com esta idéia e, outros 21% concordam parcialmente. Contudo, 36% das instituições não concordam com a idéia de se ter um banco de dados único, o que levará à AMPESC, a estudar uma maneira de sensibilizar estas instituições.

Outro fato importante é que 61% não concordam que a administração deste banco de dados seja feita pela AMPESC, demonstrando que as instituições associadas desconhecem o potencial da AMPESC em ser um observatório, uma vez que ela já realiza assessoramento pedagógico, administrativo, técnico e jurídico; além de poder ser mediadora junto aos Poderes Públicos, facilitando a implementação do SUIAc.

Diante deste fato, entende-se que a AMPESC poderá, através do SUIAc, obter pontos relevantes que possam ajudar na busca do conhecimento, tornando-o vantagem competitiva para as IES associadas.

## REFERÊNCIAS

- ARAUJO, Luís César G de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia, v. 1, 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- BARROS, Aidil J. da Silveira; LEHFELD, Neide A. de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**: um guia para a iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- CARBONE, Pedro Paulo; BRANDÃO, Hugo Pena; LEITE, João Batista Diniz; VILHENA, Rosa Maria de Paula. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 5. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.
- DE PAULA, Ana Paula Paes. Tragtenberg e a resistência da crítica: pesquisa e ensino na administração hoje. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 77-81, jul/set. 2001.
- FALCONI, Vicente Campos. **TQC – Controle da qualidade total** (no estilo japonês). 2. ed. Nova Lima-MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.
- FIGUEIREDO, Saulo Porfírio. **Gestão do conhecimento**: estratégias competitivas para a criação e mobilização do conhecimento na empresa: descubra como alavancar o capital intelectual e o conhecimento da organização. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005
- LAKATOS, Eva Maria; MARKONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatórios, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: 2001.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3 ed. Rio Grande do Sul: Bookman, 2001.
- MATTAR, Frauze Najib. **Pesquisa de marketing**: metodologia e planejamento. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradução: Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- ROMANI, Cláudia; BORSZCZ, Iraci. **Unidades de informação**: conceitos e competências. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.
- SALOMON, Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia**. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.
- SILVA, José Maria da; SILVEIRA, Emerson Sena da. **Apresentação de trabalhos acadêmicos**: normas e técnicas. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.
- SOUZA, Francisco das Chagas de. **Escrevendo e normatizando trabalhos acadêmicos**: um guia metodológico. Florianópolis: Editora da UFSC, 1997.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.
- VALLE, Regina Ribeiro do, et al. **E-dicas**: o direito na sociedade da informação. São Paulo: Usina do Livro, 2005.