



Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai - IDEAU



RACI

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS DO IDEAU

ISSN 1809-6212

Vol.5 - n.11 - Julho - Dezembro 2010

Semestral

Artigo:

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA GESTÃO EDUCACIONAL DO CURSO TÉCNICO
EM INFORMÁTICA**

Autores:

Ana Sara Castaman¹
Laércio Sandro Jacomini²

¹ Graduada em Psicologia e Pedagogia, Especialista em Mídias na Educação, Mestre em Educação nas Ciências, doutoranda em educação pela UNISINOS, professora da FAI – Faculdades de Itapiranga/SC. E-mail: anacastaman@hotmail.com.

² Bacharel em Administração, Especialista em Ação Interdisciplinar – Gestão Educacional pela FAI. E-mail: laerciosandro@hotmail.com.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA GESTÃO EDUCACIONAL DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA

RESUMO

O artigo intitulado “Pesquisa de Satisfação da Gestão do Curso Técnico em Informática”, verificou o índice de satisfação dos Alunos de Curso Técnico em Informática em um estabelecimento educacional no município de Tenente Portela/RS. O estudo realizado baseou-se em uma pesquisa de cunho bibliográfico e de campo, o qual identificou o perfil dos integrantes do curso técnico, a satisfação dos mesmos na gestão do Curso e suas expectativas. Quanto ao sexo dos alunos havendo uma paridade entre ambos; a maioria dos indivíduos possui menos de 20 anos de idade; a renda familiar é razoável para a região, embora a grande maioria busca uma oportunidade no mercado de trabalho; os alunos demonstraram satisfeitos quanto a metodologia de ensino disponível e o conhecimento dos educadores; equipamentos e materiais oferecidos satisfazem a necessidade dos aprendizes; referente as condições de higiene os alunos classificaram como insatisfeitas; o atendimento e a infraestrutura física como um todo foi considerada excelente; as expectativas dos mesmos com relação a obtenção de uma vaga no mercado de trabalho foram de um período curto. O curso tem o objetivo de proporcionar conhecimentos essenciais para a obtenção de um melhoramento na renda regional, e em conseqüência uma qualidade de vida mais digna.

Palavras – Chave: Conhecimento - gestão – informática - trabalho.

ABSTRACT

The article entitled "Satisfaction Survey Management Course in Technical Computing , found the satisfaction rate Student in Technical Computing Course at an educational establishment in the city of Tenente Portela, RS. The study was based on a survey of bibliographical and field research, which identified the profile of the members of the technical course, their satisfaction in the management of the course and their expectations. Regarding the gender of the students there are parity between two, most individuals have less than 20 years of age, family income is reasonable for the region, although the majority seeks an opportunity in employment, met as students shoe the teaching methodology and the available knowledge of educators, equipment and materials supplied meet the needs of learners; regarding the hygiene students classified as dissatisfied, the service and physical infrastructure as a whole was excellent, the same expectations with respect getting a job in the labor market were short periods. The course aims to provide knowledge essential to obtain an improvement in regional income, and as a result of a better life quality.

Key - words: Knowledge - Management - Computer - work.

1 INTRODUÇÃO

Os Cursos Técnicos no Estado do Rio Grande do Sul vêm tendo um constante crescimento, oferecendo aos cidadãos uma possibilidade extra dos mesmos obterem um conhecimento amplo da tecnologia de informação e comunicação; possibilita que se tornem aptos ao mercado de trabalho; e colaboram para que essa qualificação permita o desenvolvimento do próprio indivíduo e do país.

O Curso Técnico em Informática foi implantado no estabelecimento em estudo visando formar profissionais capazes de utilizarem a tecnologia disponível no mercado,

disponibilizando assim condições aos mesmos em suprirem as necessidades das empresas da região. A meta da escola em estudo é fazer com que o Curso Técnico venha satisfazer as necessidades de seus alunos, realizando de fato sua função perante a sociedade que é de ofertar uma educação de qualidade, oportunizando uma qualidade de vida mais elevada aos indivíduos. Além, disso a escola tem por objetivo fomentar a inclusão digital, sendo este “sistema” de informação essencial nos dias atuais, pois serve para trocar informações e conhecimento em tempo real de forma ágil.

Tendo identificado o objetivo do educandário, este artigo espera efetuar um *feedback* a escola com relação ao cumprimento de seus objetivos, uma vez que esse texto expõe os aspectos da administração mercadológica, o perfil e o nível de satisfação dos alunos, suas expectativas e os benefícios que o Curso Técnico em Informática trará a vida profissional dos mesmos.

Desse modo, este trabalho de pesquisa na Administração Escolar, área de *Marketing* propiciou a instituição de ensino, uma “visão” mais ampla da necessidade de seus alunos, possibilitando o educandário a fazer um planejamento mercadológico à curto, médio e longo prazo, e por meio destes os gestores tomarem as decisões necessárias para atingir as expectativas de seus clientes.

2 GESTÃO EDUCACIONAL DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA

O processo de gestão na Educação e em especial em escolas, como em todos os setores empresariais exige que se efetive uma administração adequada para cada evento. Neste sentido vejamos o que a bibliografia nos orienta sobre este assunto.

“Administrar é um processo de planejar, organizar, dirigir e controlar a aplicação dos recursos humanos, e materiais, visando a realização de objetivos predeterminados”. (MAXIMIANO, 1985, p. 23). A tarefa básica da administração é coordenar os esforços das pessoas de maneira eficiente e eficaz, ou seja, é o processo de trabalhar com as pessoas e recursos para realizar objetivos organizacionais.

Administrar é o ato de analisar as informações e tomar as decisões para transformá-las em ação, de forma planejada, organizada e com controle. Tudo para se alcançar as metas pré-definidas pela organização. Garantindo a competitividade e, conseqüentemente, a permanência da empresa (instituição) no mercado.

Marketing ou mercadologia é o elemento chave para o êxito da instituição, envolve todo o sistema organizacional até chegar no planejar e executar, desde que satisfaça as expectativas do cliente e traga resultados satisfatórios para a organização.

“*Marketing* é o conjunto de técnicas voltadas pra maximizar a felicidade das pessoas por meio da satisfação das expectativas do consumidor, com o objetivo de gerar resultados positivos para a organização” (AMBRÓSIO, 2002, p. 04).

Para as organizações é importante conhecer o mercado global, pois, conhecimento e mercado são elementos dependentes e variam conforme tendências do mercado, assim como seu comportamento com relação a outros cursos. Para que isto se efetive é necessário um planejamento estratégico.

O planejamento é um processo em que o administrador vai pensar sobre a sua instituição e como ele fará para melhorar sua situação, vai selecionar os objetivos principais do educandário, antevendo como a organização estará no futuro, como ele quer que ela realmente esteja e as metas que ela deve atingir.

“Planejamento, é a função administrativa que determina antecipadamente quais são os objetivos que devem ser atingidos e como se deve fazer para alcançá-los, trata-se, pois, de um modelo teórico para função futura” (CHIAVENATTO, 1999, p. 259).

Planejamento é tanto uma necessidade organizacional como uma responsabilidade administrativa. Através do planejamento, a organização escolhe metas baseadas em estimativas e previsões futuras, direcionando os esforços dos administradores e subordinados.

O planejamento estratégico concentra-se em atividades que resultam no desenvolvimento de uma missão organizacional clara, bem como os objetivos organizacionais e de estratégias que ajudam a instituição alcançar os objetivos e que satisfaça as necessidades dos seus alunos.

A pesquisa de *marketing* é feita por profissionais de marketing para avaliar as necessidades de novas informações e fornecer a gerência informações relevantes, precisas, confiáveis, válidas e atuais.

“A pesquisa de mercados e tópicos de interesse para os profissionais de *marketing* pode ser responsabilidade de um membro da organização ou de um departamento de pesquisa de *marketing*” (CHUECHILL Jr., 2000, p.116). O competitivo ambiente de marketing de hoje e os custos são sempre crescentes, atribuídos a tomada de decisões, às vezes erradas, mas exigem que a pesquisa de *marketing* forneça informações corretas, para descobrir as

oportunidades e detectar os problemas no fornecimento de dados úteis para as necessidades dos alunos atuais e alunos potenciais.

O desenvolvimento da pesquisa se baseia na aceitação de novos cursos no mercado, como ele se sairá, e qual o tempo previsto para a aceitação no mercado. Com as informações certas, a instituição conseguirá seguir seus objetivos de *marketing*, e assim desenvolver bem seu plano de *marketing* e atingir seus objetivos e metas.

A pesquisa deve seguir as seguintes etapas: definir o problema e objetivos; planejar o projeto; coletar informações; analisar as informações; e apresentar os resultados.

Depois da identificação do problema e dos objetivos, efetua-se o planejamento do projeto e então parte-se para a coleta dos dados. Os dados coletados são informações importantes dentro de uma empresa e ajudam a mesma para que esteja atenta e aplique o que for possível usando as tecnologias disponíveis em sua empresa. Sendo essencial termos conhecimento das tecnologias de informação.

3 TECNOLOGIAS: REFERÊNCIAS PARA APRENDIZAGEM NOS CURSOS TÉCNICOS EM INFORMÁTICA

As tecnologias estão a cada dia mais acessíveis e esses conhecimentos tornam-se necessários para que possamos obter uma vaga no mercado de trabalho, sendo os cursos técnicos de informática uma das janelas para a obtenção desses conhecimentos.

[...] o Brasil definiu-se pelo caminho da informatização da sociedade, mediante o estabelecimento de políticas públicas que permitissem a construção desta base própria alicerçado por uma capacitação científica e tecnológica de alto nível, capaz de garantir a soberania nacional em termos de segurança e de desenvolvimento (MORAES, 1993, p.17).

Em muitos casos não resolve disponibilizar equipamentos e *softwares*, precisamos possuir profissionais capacitados, para que os mesmos possam transmitir aos alunos os conhecimentos de informática, adaptando-os a realidade da região na qual o indivíduo está inserido, fazendo acontecer a inclusão digital e disponibilizando aos mesmos um conhecimento mais amplo capaz de propiciar condições de obterem através do trabalho uma renda maior e uma qualidade de vida mais “digna”.

Os governos procuram a partir de programas e de cursos técnicos difundir o conhecimento em informática de seus alunos, a partir da disponibilidade de laboratórios nas

escolas. Capacitando os mesmos e preparando-os para o trabalho nesta área fundamental que é indispensável na sobrevivência humana. Embora essas políticas de educação na informática ainda sejam insuficientes para atender a demanda.

A inclusão digital é uma necessidade inclusive na área educacional, assim é fundamental que os professores e as escolas possam oferecer oportunidades aos alunos como cursos técnicos como esse que o educandário em estudo disponibiliza aos cidadãos.

O computador tem provocado uma revolução na educação por causa de sua capacidade de "ensinar". As possibilidades de implantação de novas técnicas de ensino são praticamente ilimitadas e contamos, hoje, com o custo financeiro relativamente baixo para implantar e manter laboratórios de computadores, cada vez mais demandados tanto por pais quanto por alunos.

O computador chega às escolas para facilitar o aprendizado e não para substituir professores. O professor segue fazendo seu trabalho de expor os assuntos, incentivar a discussão sobre os mesmos, enfim, a informática apenas colabora como um banco de dados, execução de cálculos, simulações com gráficos, sendo um facilitador da busca de informação com agilidade permitindo aos alunos um conhecimento mais amplo e em tempo real.

Outro avanço na educação que tem o apoio fundamental da informática é a educação à distância, que nos dias atuais está se expandindo em todo o país, fazendo com que os cidadãos possam inclusive fazer um curso superior em sua cidade, se utilizando da informática para fazer as informações chegarem até o aluno, abrindo mais uma opção a quem deseja buscar novos conhecimentos e, muitas vezes, não conseguem devido ao tempo e condições financeiras.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo buscou conhecer as características do mercado interno do Curso Técnico em Informática e encaminhar sugestões para o grupo. Para Roesch (1999, p.198), “[...] o estudo de caso tem sido amplamente utilizado como uma estratégia de pesquisa para desenvolver conhecimento teórico na área de administração”. Ao término da Pesquisa bibliográfica sobre os tópicos abordados e a elaboração do diagnóstico do educandário (curso técnico), utilizamos os métodos e os procedimentos de pesquisa quantitativa, buscando as informações diretamente com os clientes e com a própria instituição.

Para a realização deste estudo, pautou-se em pesquisa qualitativa e quantitativa que servirá para mensurar e analisar as expectativas dos alunos em relação ao referido Curso, abrangendo uma significativa parcela desses alunos.

Foram pesquisados os alunos do Curso Técnico em Informática da Escola JKL, em três turmas, sendo uma do turno da tarde e duas do turno da noite, num total de 63 alunos, onde a pesquisa atingiu 47 alunos, perfazendo um percentual de 74,60 %. O questionário foi aplicado na quarta-feira (26/09/07) e na quinta-feira (27/09/07), com o objetivo de abranger o máximo de alunos, pois conforme os professores do educandário são dias em que menos faltam alunos.

Uma fórmula para o cálculo do tamanho mínimo da amostra

Conforme Barbetta (2001, p.60), temos:

N= Tamanho da população

E₀= Erro amostral tolerável

N₀= primeira aproximação do tamanho da Amostra

n= Tamanho da Amostra

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$$

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Os dados primários foram coletados por meio de questionário, com perguntas fechadas e aberta, aplicado junto aos alunos, cuja percepção se deseja conhecer o nível de satisfação, perfil e expectativas de diversas variáveis do referido curso.

Os dados foram coletados junto às salas de aula do referido curso, com a aplicação de questionário. Se utilizando de dados primários, pois se trata da primeira pesquisa realizada junto ao Curso Técnico em Informática do referido educandário.

A coleta de dados não é um processo acumulativo e linear. Os dados foram colhidos, interativamente, num processo de idas e voltas, nas diversas etapas da pesquisa e na interação com seus sujeitos. No desenvolvimento da pesquisa os dados foram constantemente avaliados e analisados.

Utilizei um questionário, executando a elaboração, pré-testagem e a aplicação na população em estudo. O questionário contém perguntas abertas e fechadas, onde o aluno pode escolher através do sistema de múltipla escolha, sendo respondidas na minha presença.

Segundo Roesch (1999, p.128), “[...] sugere-se que o aluno imagine como fará a execução e análise dos resultados de seu estágio”. Os dados coletados serão apresentados em forma de gráficos e analisados de modo a identificar e comentar os elementos que mais se destacam, como as contradições nas respostas, etc. Com base nos dados obtidos na pesquisa serão apresentadas as sugestões para o Curso Técnico.

Os dados serão tratados de forma quantitativa, pela organização dos mesmos em gráficos, de modo a promover melhor entendimento dos resultados percentuais e facilitar a análise e interpretação dos resultados. A pesquisa se propõe a analisar quantitativamente os dados e apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados por meio de questionário.

O referido educandário se encontra estabelecido no município de Tenente Portela/RS, pertence a 21ª Coordenadoria Regional de Educação, sendo sua entidade mantenedora a Secretaria de Estado da Educação.

A escola tem toda a estrutura da educação básica, ou seja, infantil, fundamental, médio, bem como curso técnico de informática e outros programas desenvolvidos pela Secretaria da Educação.

É uma das maiores escolas da região da 21ª coordenadoria, possuindo uma grande infra-estrutura, com diversas salas de aula, biblioteca, auditório, laboratório de informática, quadras cobertas e fechadas, sala de vídeo, disponibilizando data-shows, retroprojetores e outros equipamentos.

Por se tratar de um Órgão Público Estadual, e depender de autorização da Secretaria da Educação, e a pedido da direção do educandário preferi manter no anonimato o nome da escola. Devido a esses motivos e outros utilizei um nome fantasia, a qual será denominada como Escola JKL. Respeitando os aspectos éticos.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foram pesquisados os alunos do Curso Técnico em Informática da Escola JKL (nome fantasia), em três turmas, sendo uma do turno da tarde e duas do turno da noite, num total de

63 alunos, uma vez que a pesquisa atingiu 47 alunos, perfazendo um percentual de 74,60 %. O questionário foi aplicado em uma quarta e uma quinta-feira do mês de setembro, com o objetivo de abranger o máximo de alunos, pois conforme os professores do educandário são dias em que menos faltam alunos.

Com relação ao gênero podemos observar que houve uma paridade dos sexos.

Na maioria absoluta, dos alunos que estudam no curso possuem idade de até 20 anos, alguns ficando na faixa etária de 31 à 40 anos.

A renda familiar é bem variada atingindo as mais diversas camadas sociais, se considerarmos a situação econômica local ou regional.

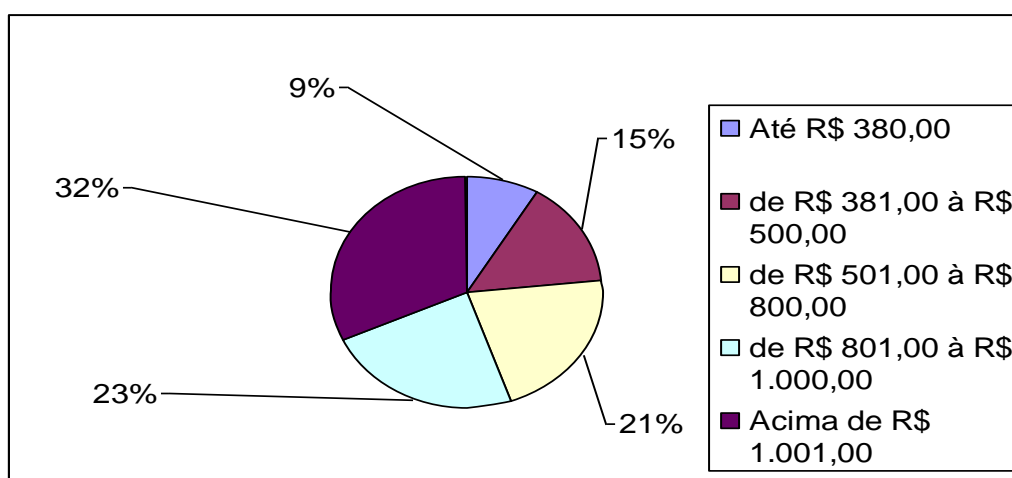


Gráfico 01: Renda familiar dos alunos do técnico em informática da escola JKL – Set/07
Fonte: Dados primários, 2007

Os alunos que não possuem emprego é a maioria dos entrevistados, o que reforça a tese que os mesmos estão buscando neste curso a possibilidade de conquistarem uma vaga no mercado de trabalho, veja no gráfico 02.

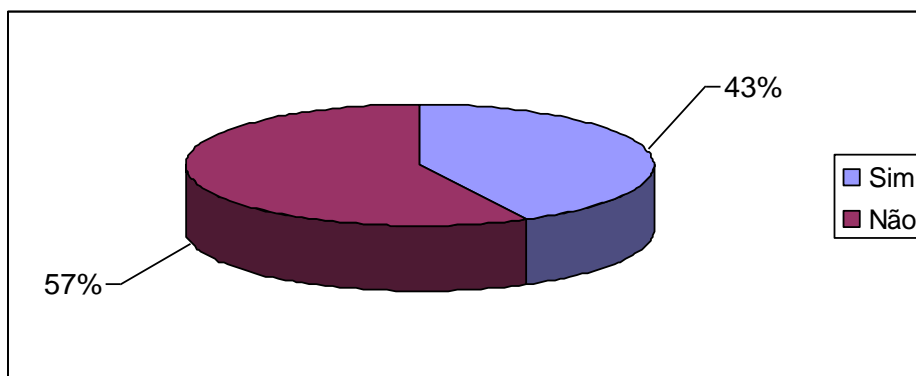


Gráfico 02: Empregados: alunos do curso técnico em informática da escola JKL – Set/07
Fonte: Dados primários, 2007

A satisfação dos entrevistados com relação a metodologia de ensino, os equipamentos e materiais, o conhecimento dos professores, a infra-estrutura, a relação aluno – escola, etc..

Os entrevistados foram indagados com relação a satisfação dos mesmos à metodologia de ensino sugerida pelo curso, veja no gráfico a seguir.

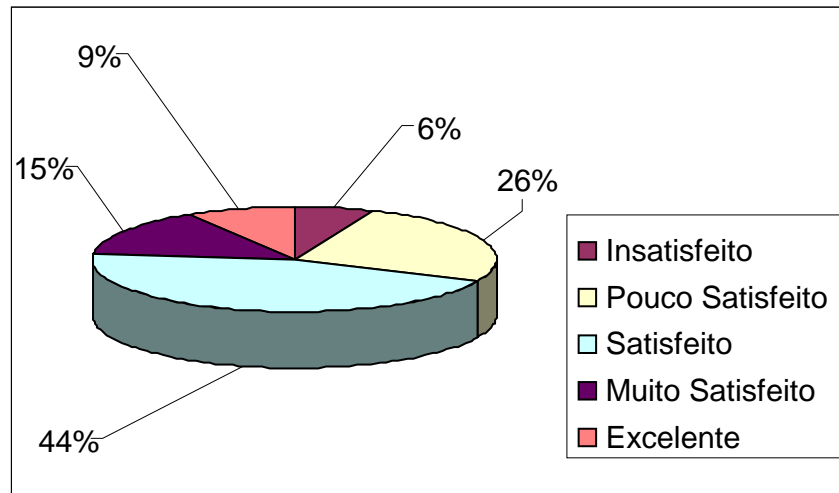


Gráfico 03: Metodologia de ensino aplicada no curso técnico em informática da escola JKL – Set/07

Fonte: Dados primários, 2007

Somente 4% dos entrevistados acham que seus professores não estão suficientemente preparados para ministrarem as aulas, já os demais variam de pouco satisfeito a excelente, demonstrando que a escola ou entidade responsável pelo curso disponibiliza professores qualificados.

A maioria dos entrevistados está satisfeito no que diz respeito aos materiais que são disponibilizados para a utilização no curso, entre eles, cadeiras, quadros, as classes, apostilas e outros, gráfico 04.

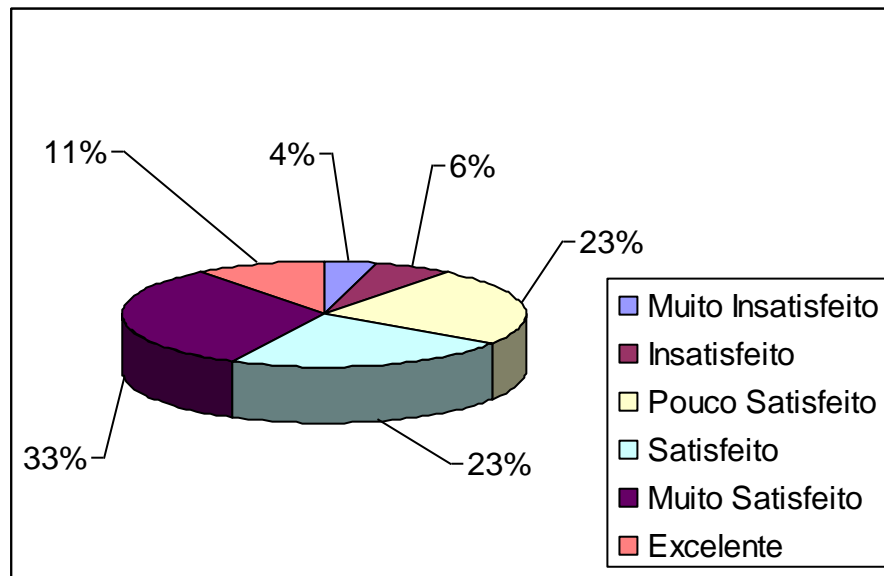


Gráfico 04: Materiais disponíveis: cadeiras, quadros, classes, apostilas e outros no curso técnico em informática da escola JKL – Set/07

Fonte: Dados primários, 2007

Os equipamentos disponibilizados foram aprovados por 90% dos alunos, pois o curso tem a disposição salas de laboratório equipadas com microcomputadores de qualidade, interligados na internet, sala de montagem e instalação com microcomputadores para a realização de aulas práticas, retroprojetores, projetores multimídias e outros que suprem perfeitamente as necessidades do curso, conforme avaliação dos alunos.

A variável higiene nas salas de aulas utilizadas para a realização do curso, os banheiros e a escola como um todo, apontaram um nível de satisfeito na opinião dos estudantes.

O nível de satisfação referente às formas de avaliações que são utilizadas pelo professores, ou seja, as provas teóricas, as práticas, a participação e o interesse dos alunos pela busca do conhecimento, onde que a maioria absoluta, ou seja, 52% encontra-se satisfeito, 26% muito satisfeito e 11% classificam como excelente.

Com referencia ao cumprimento dos horários de aula, apenas 2% estão insatisfeito e 9% pouco satisfeito, já satisfeito chegaram à 38%, muito satisfeito 30% e excelente 21%.

Os resultados da indagação dos alunos do curso técnico em informática do referido educandário sobre a relação dos mesmos com a escola e o grau de satisfação dos entrevistados em relação ao atendimento prestado pela instituição de ensino em relação as informações solicitadas pelos mesmos, na maioria se deram por satisfeitos.

Em relação a estruturação do curso 21% estão pouco satisfeito, enquanto os restantes 79% dos entrevistados responderam a opção satisfeito, muito satisfeito e excelente.

Com referencia ao ambiente físico disponível para as aulas do curso no educandário 85% classificaram como satisfeito, muito satisfeito e excelente.

As expectativas dos alunos com relação ao conteúdo do curso se o mesmo trará benefícios para a vida profissional ou não, onde quase 98% dos entrevistados acreditam que sim.

Ao serem questionados sobre qual o prazo que acreditam obter benefícios do conhecimento em informática adquirido no curso, os mesmos acreditam que sejam em curto prazo, veja no gráfico 05.

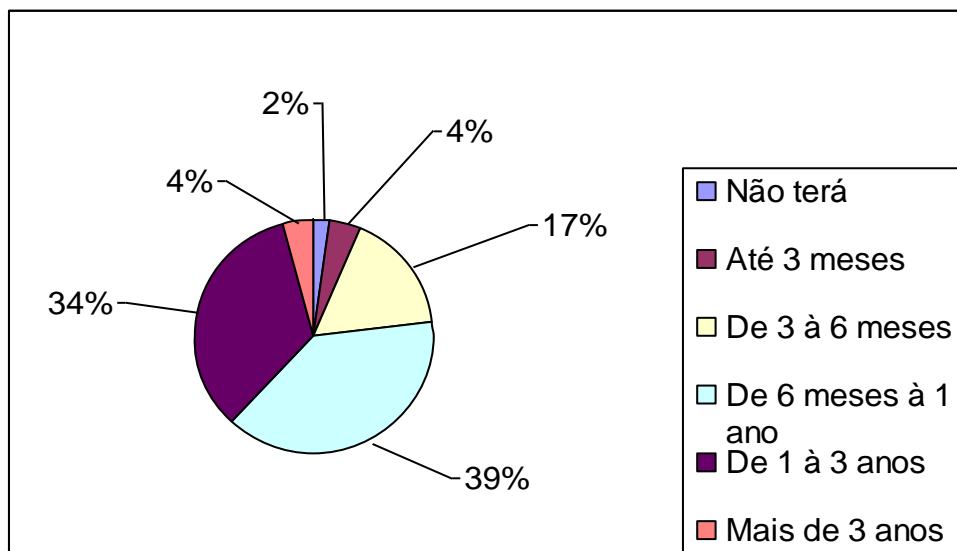


Gráfico 05: Em que prazo terão benefícios os alunos do curso técnico em informática da escola JKL – Set/07

Fonte: Dados primários, 2007

Na opinião dos entrevistados quanto se acreditam que o curso trará um aumento na sua renda no futuro, a maioria absoluta 85% acreditam nesta possibilidade.

Ao serem questionados sobre a possibilidade da escola disponibilizar outros cursos, 94% dos mesmos responderam que a escola deveria proporcionar outros cursos a população.

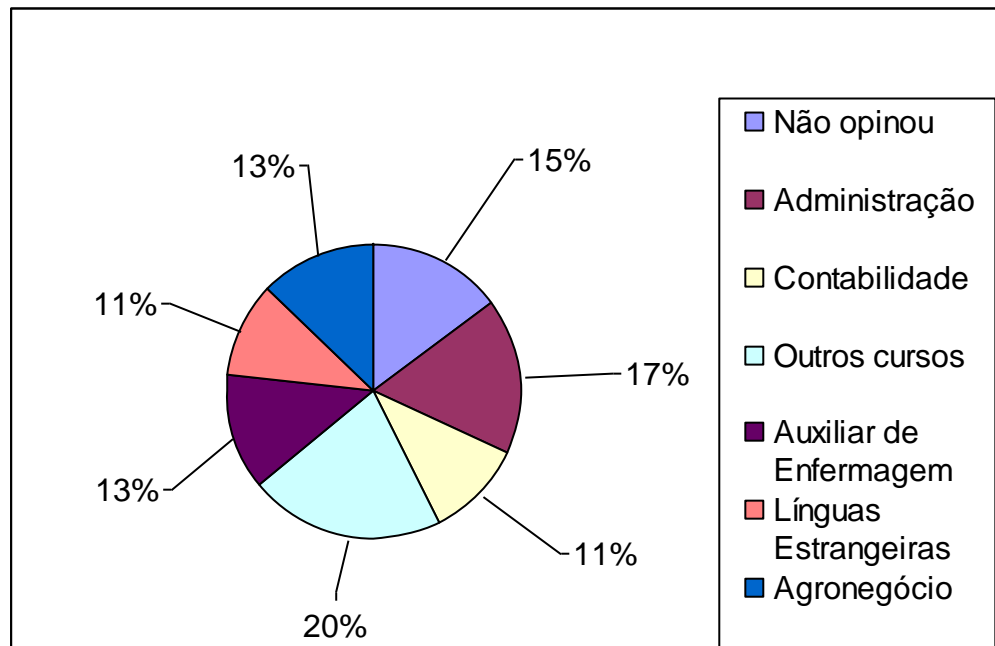


Gráfico 06: Quais os cursos que a escola JKL deveria disponibilizar na opinião dos alunos do curso técnico em informática – Set/07

Fonte: Dados primários, 2007

No gráfico 06 acima os alunos responderam qual seria o outro curso que na opinião deles a instituição de ensino deveria disponibilizar para a região, sendo o curso de administração e do agronegócio os mais citados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir a realização deste artigo, que identificou o nível de satisfação dos alunos do curso técnico em informática do educandário em estudo foi obtido o perfil sócio-econômico dos alunos onde a maioria dos entrevistados possuem renda familiar superior a R\$ 1.001,00, um valor bom para a região. A grande maioria dos alunos não possuem emprego e tem uma idade inferior aos 20 anos.

A pesquisa avaliou também a metodologia de ensino utilizada no curso, conhecimento dos professores em relação ao conteúdo ministrado, nos quais os entrevistados em grande maioria estão satisfeitos. Com relação as variáveis material disponibilizado, formas de avaliação, respeito à horários, estrutura do curso e ambiente físico a escola obteve bons índices de aprovações.

Sugere-se que a mesma procure realizar melhorias no que tange a higiene, principalmente nos banheiros e no atendimento aos alunos por parte do quadro de funcionários, interagindo mais e com isso obtendo índices de aprovações ainda maiores.

Foi constatado que os alunos possuem uma grande expectativa com relação ao curso, na possibilidade de obterem um emprego ou um incremento na renda, melhorando a qualidade de vida dos mesmos.

Portanto, o curso técnico em informática realizado no referido educandário, no geral na opinião dos alunos está satisfatório, sendo interessante que se faça alguns ajustes em alguns “itens” e se estude juntamente com a Secretaria de Educação do Estado a possibilidade de oferecer outros cursos, como administração, na área do agronegócio e em auxiliar de enfermagem, suprimindo a necessidade do mercado regional, desta forma disponibilizando alternativas aos cidadãos em colaborarem com o desenvolvimento regional.

A aplicação de novas tecnologias na educação não quer dizer que devemos se utilizar de novas práticas pedagógicas, mas se utilizar desses recursos tecnológicos para ampliar o leque do conhecimento sobre um determinado assunto. Já que o uso da internet nos possibilita fazer uma interatividade com indivíduos de qualquer parte do mundo, trocando conhecimento, conhecendo a cultura de outros povos, facilitando e colaborando na busca de novos conhecimentos e trocas de informações; e o melhor praticamente em tempo real.

Esta tecnologia é freqüentemente utilizada como uma ferramenta capaz de explorar recursos e integrar conhecimentos. Através da utilização da internet e banco de dados podemos consultar as informações que desejamos de um número vasto de assuntos.

O ideal seria que não só o educandário em estudo, mas sim todos oferecessem esses cursos técnicos em informática, para que pudéssemos ter de fato uma inclusão digital mais ampla e rápida, preparando os indivíduos para o mundo globalizado e informatizado, no qual estamos inseridos.

REFERÊNCIAS

A informática na educação. Disponível em <<http://gold.br.inter.net/luisinfo/infoeduc.html>>. Acessado em: 17 de out de 2007.

As novas tecnologias na prática pedagógica sob a perspectiva construtiva. Disponível em <www.grobo.com.br/rogeriobarreto/mesuneb/novas_tec._na_pr_tica_ped_gogica.pdf>. Acessado em: 10 de out de 2007.

AMBRÓSIO, V.; SIQUEIRA, R. **Plano de marketing passo a passo: serviços.** Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso, 2002.

- ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio De Janeiro: Campus, 1999.
- _____. **Introdução a teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- CHURCHILL, G. A.; PETER J. P. **Marketing: criando valor para o cliente**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- DIAS, S. R. **Gestão de Marketing**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- INFORMÁTICA na educação: tecnologia educacional à serviço de todos**. Disponível em: <<http://www.farolweb.com.br/home/usuarios/eduardoneves/principal.html>>. Acesso em: 17 de out de 2007.
- KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- _____. **Administração de marketing: a edição do novo milênio controle**. 10. ed. São Paulo: Price Hall, 2000.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução á administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.
- MONTEIRO, Eduardo B.& REZENDE, Flavia. **Informática e educação: panorâmica da área segundo artigos dos periódicos nacionais de educação**. Tecnologia educacional, v.22, n.110, 111, p.42-49, jan/abr.1993.
- ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- VALENTE, José A.; ALMEIDA, Fernando J. **Visão analítica da informática na educação no Brasil: a questão da formação de professores**. **Revista Brasileira de Informática**. Florianópolis, n.1, p.45-60, set.1997.