

INOVAÇÃO, ACESSO E EXPERIÊNCIA DISCENTE: OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DIGITAIS NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Cláudia Fernanda Silva Almeida¹.

¹Universidade de Brasília (UnB), Brasília, DF.

<http://lattes.cnpq.br/0408439686634694>

ÁREA TEMÁTICA: Tecnologia, Inovação e Transformação Digital

RESUMO: Esta pesquisa analisa os serviços administrativos digitais oferecidos aos estudantes de graduação do Instituto de Artes da Universidade de Brasília, com foco nas percepções dos usuários, nas dificuldades de acesso e na experiência de utilização das plataformas institucionais. A investigação adotou abordagem qualitativa e quantitativa, combinando revisão bibliográfica sobre governo digital e transformação digital no setor público, análise de normativas institucionais e aplicação de questionário a 75 estudantes. Os resultados demonstram que, embora os serviços digitais sejam amplamente utilizados, persistem dificuldades relacionadas à clareza das informações, comunicação institucional, usabilidade dos sistemas e orientação aos usuários. A pesquisa também identificou dependência de canais informais para compreensão de procedimentos acadêmicos e administrativos. Com base nos achados, foram elaboradas recomendações voltadas ao aprimoramento da transparência, acessibilidade e experiência do usuário, incluindo melhorias na comunicação institucional, revisão da carta de serviços digitais, capacitação discente e fortalecimento dos canais de atendimento. O estudo contribui para o debate sobre transformação digital em universidades públicas e apresenta possibilidades de aplicação metodológica em outras instituições de ensino superior.

PALAVRAS-CHAVE: Digitalização. Inclusão digital. Educação superior.

INNOVATION, ACCESS, AND STUDENT EXPERIENCE: DIGITAL ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE UNIVERSITY OF BRASÍLIA

ABSTRACT: This study analyzes the digital administrative services offered to undergraduate students at the Institute of Arts of the University of Brasília, focusing on users' perceptions, access difficulties, and experiences with institutional digital platforms. The research adopted a qualitative and quantitative approach, combining a literature review on digital government and digital transformation in the public sector, analysis of institutional regulations, and the

application of a questionnaire to 75 students. The results show that, although digital services are widely used, significant challenges remain regarding information clarity, institutional communication, system usability, and user guidance. The study also identified students' reliance on informal channels to understand academic and administrative procedures. Based on the findings, recommendations were proposed to improve transparency, accessibility, and user experience, including enhancements in institutional communication, revision of the digital service charter, student training, and strengthening of support channels. The study contributes to discussions on digital transformation in public universities and presents methodological possibilities for application in other higher education institutions.

KEYWORDS: Digitalization. Digital inclusion. Higher education.

INTRODUÇÃO

A transformação digital alterou profundamente a forma como instituições públicas organizam seus processos, disponibilizam informações e oferecem serviços à sociedade. No contexto das universidades públicas brasileiras, esse movimento tornou-se ainda mais evidente após a ampliação do uso de plataformas digitais para matrícula, emissão de documentos, acompanhamento acadêmico e solicitação de serviços administrativos. A digitalização passou a ser associada à modernização da gestão universitária, à ampliação da transparência institucional e à busca por maior eficiência no atendimento à comunidade acadêmica.

A adoção de tecnologias digitais na administração pública está relacionada às discussões sobre governo digital, inovação e democratização do acesso à informação. As universidades públicas, além de espaços de ensino, pesquisa e extensão, também desempenham funções administrativas complexas, que demandam sistemas capazes de integrar dados, reduzir burocracias e facilitar o relacionamento entre estudantes e instituição. Entretanto, a implementação de serviços digitais não garante, por si só, acessibilidade, clareza e satisfação dos usuários. Problemas de usabilidade, comunicação institucional e orientação insuficiente podem limitar os benefícios esperados da digitalização.

Nesse cenário, este estudo discute a experiência dos estudantes de graduação do Instituto de Artes da Universidade de Brasília com os serviços administrativos digitais oferecidos pela instituição. O texto resulta de uma pesquisa desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Governança e Inovação em Políticas Públicas da Universidade de Brasília, cujo objetivo foi compreender como os estudantes percebem os serviços digitais utilizados em sua trajetória acadêmica, identificando dificuldades, potencialidades e possibilidades de aprimoramento.

A relevância do tema decorre da centralidade que os serviços digitais passaram a ocupar na vida universitária. Atualmente, praticamente todas as atividades acadêmicas dependem de sistemas informatizados, desde a matrícula em disciplinas até a emissão de

documentos e o acompanhamento de processos administrativos. Isso significa que falhas de comunicação, barreiras de acesso ou dificuldades de compreensão podem impactar diretamente a permanência estudantil, a relação dos discentes com a universidade e a percepção de qualidade institucional.

Além disso, o estudo contribui para o debate sobre inovação no setor público e experiência do usuário em instituições de ensino superior. Ao analisar a percepção discente sobre os serviços administrativos digitais, torna-se possível compreender de que maneira políticas de governo digital se materializam no cotidiano universitário e quais são os desafios ainda existentes para consolidar uma gestão pública mais eficiente, transparente e inclusiva.

OBJETIVO

A pesquisa objetiva caracterizar a percepção dos discentes do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB) sobre suas experiências na utilização de serviços digitais no âmbito administrativo, bem como propor melhorias em ações e processos relacionados a esse campo. Para alcançar esse objetivo, o estudo busca mapear os serviços digitais mais utilizados pelos estudantes de graduação do IdA, identificar as principais dificuldades enfrentadas na utilização das plataformas institucionais, compreender as demandas e sugestões de melhoria apontadas pelos discentes, detectar lacunas existentes na oferta de serviços digitais da universidade e propor estratégias de governança e inovação em políticas públicas capazes de superar os obstáculos identificados e aprimorar o acesso aos serviços administrativos digitais oferecidos aos estudantes.

METODOLOGIA

A pesquisa fundamentou-se em abordagem metodológica de natureza quali-quantitativa, articulando procedimentos de análise documental, revisão bibliográfica e levantamento empírico junto aos estudantes do Instituto de Artes da Universidade de Brasília.

A etapa de revisão bibliográfica contemplou autores do campo do governo digital, inovação pública, transparência, experiência do usuário e administração universitária. Foram utilizados trabalhos nacionais e internacionais que discutem transformação digital no setor público, plataformas digitais de gestão acadêmica e participação dos usuários nos processos de inovação.

A análise documental foi baseada em legislações federais, normativas institucionais e documentos administrativos relacionados à digitalização dos serviços públicos e à política de governo digital. Também foram examinadas iniciativas institucionais da Universidade de Brasília relacionadas à simplificação administrativa e modernização dos sistemas universitários.

O estudo foi desenvolvido em etapas complementares. Inicialmente, realizou-se revisão bibliográfica sobre governo digital, inovação na administração pública, digitalização de serviços públicos e experiência do usuário em ambientes digitais. A revisão teórica permitiu contextualizar o debate sobre transformação digital nas universidades públicas e identificar os principais desafios apontados pela literatura.

Em seguida, foram analisadas normas institucionais relacionadas à política de dados abertos, simplificação administrativa e digitalização dos serviços universitários. A análise documental contemplou legislações federais, portarias e documentos institucionais da Universidade de Brasília.

Também foi realizado levantamento dos serviços administrativos digitais disponíveis aos estudantes da universidade. Para isso, foram explorados os sistemas institucionais utilizados pela UnB, especialmente o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

O SIGAA constitui a principal plataforma de gestão acadêmica da universidade. O sistema concentra funcionalidades relacionadas à matrícula em disciplinas, emissão de documentos acadêmicos, consulta curricular, acompanhamento de notas, comunicação entre docentes e discentes e acesso a atividades de extensão e pós-graduação.

Já o Sistema Eletrônico de Informações é utilizado para tramitação de processos administrativos e solicitação de serviços diversos. Por meio do portal externo do SEI, estudantes podem acompanhar processos administrativos, enviar documentos e protocolar solicitações relacionadas à vida acadêmica.

Com base nas etapas anteriores, elaborou-se um questionário direcionado aos estudantes de graduação do Instituto de Artes. O instrumento foi composto por perguntas fechadas e abertas voltadas à identificação do perfil dos participantes, frequência de utilização dos serviços digitais, percepção sobre atendimento, dificuldades de acesso e sugestões de melhoria.

A aplicação do questionário ocorreu entre fevereiro e abril de 2025, exclusivamente em formato digital. A escolha pela aplicação online considerou a existência de infraestrutura de internet sem fio e laboratórios de informática disponíveis aos estudantes na universidade.

Participaram da pesquisa 75 estudantes de graduação do Instituto de Artes. Embora a amostra não represente integralmente o conjunto do corpo discente da unidade acadêmica, os dados permitiram identificar tendências relevantes relacionadas à experiência dos usuários.

Os dados quantitativos foram analisados com auxílio do software SPSS, enquanto as respostas abertas foram organizadas em categorias temáticas. A combinação entre análise quantitativa e qualitativa permitiu compreender tanto os padrões gerais de utilização dos serviços quanto as percepções subjetivas dos estudantes.

Apesquisa apresenta limitações relacionadas ao número de participantes e ao período de aplicação do questionário, que coincidiu parcialmente com o recesso acadêmico. Ainda assim, os resultados oferecem elementos importantes para reflexão sobre os processos de digitalização administrativa no ensino superior público.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A transformação digital no setor público passou a ocupar posição central nas discussões sobre inovação administrativa, transparência e democratização do acesso à informação. No contexto contemporâneo, a incorporação de tecnologias digitais às instituições públicas deixou de representar apenas informatização de procedimentos, tornando-se elemento estruturante das formas de interação entre Estado e sociedade.

Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) destacam que a democracia digital fortalece mecanismos de participação cidadã e amplia o acesso às informações públicas por meio das tecnologias digitais. Para os autores, o avanço das plataformas digitais redefine a comunicação institucional e amplia possibilidades de interação entre administração pública e cidadãos.

Na mesma direção, Tavares (2022) observa que o governo digital e aberto contribui para o fortalecimento do controle social e para a ampliação da participação cidadã nos processos públicos. A digitalização dos serviços administrativos passa, assim, a ser compreendida como instrumento de eficiência, transparência e democratização do acesso aos serviços estatais.

As discussões sobre transparência pública e dados abertos também aparecem como elementos centrais nesse debate. Silva (2019) argumenta que governos abertos dependem da construção de mecanismos institucionais capazes de fortalecer *accountability*, inovação e transparência. Entretanto, o autor ressalta que políticas de dados abertos enfrentam desafios relacionados à organização das informações, à operacionalização dos sistemas e à efetiva participação social.

No contexto universitário, a transformação digital ganhou força especialmente com a expansão das plataformas de gestão acadêmica e administrativa. As universidades públicas passaram a integrar sistemas digitais voltados à matrícula, emissão de documentos, acompanhamento acadêmico e tramitação processual.

Na Universidade de Brasília, esse processo consolidou-se com a implementação do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). O SIGAA passou a concentrar atividades relacionadas à matrícula, emissão de documentos acadêmicos, acompanhamento curricular e comunicação institucional. Já o SEI ampliou a digitalização dos processos administrativos e permitiu maior acompanhamento das demandas pelos usuários.

Além disso, iniciativas institucionais como o Simplifica UnB buscaram reduzir burocracias e ampliar a eficiência administrativa por meio da digitalização dos serviços. A política de dados abertos da universidade também passou a integrar esse movimento de modernização administrativa e fortalecimento da transparência institucional.

Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) afirmam que o governo digital contribui para a efetivação de direitos sociais ao ampliar o acesso da população aos serviços públicos. No ambiente universitário, a digitalização dos serviços administrativos representa possibilidade de ampliação da autonomia discente, redução de deslocamentos físicos e maior rapidez na resolução de demandas acadêmicas.

Contudo, a literatura também evidencia que a existência de plataformas digitais não garante automaticamente acessibilidade, clareza e satisfação dos usuários. Judice et al. (2020) destacam que a experiência do usuário depende da organização das informações, da facilidade de navegação e da capacidade dos sistemas de atender às necessidades reais dos usuários.

As discussões sobre arquitetura da informação e design informacional tornam-se relevantes nesse contexto. Dias Barreira e Oliveira e Vicentini Jorente (2019) observam que interfaces desorganizadas, linguagem excessivamente técnica e ausência de orientação clara dificultam o acesso adequado às informações digitais.

Outro aspecto recorrente na literatura refere-se à inclusão digital. Gomes et al. (2022) destacam que a digitalização dos serviços públicos precisa considerar desigualdades de acesso, formação tecnológica e acessibilidade. Mesmo em ambientes universitários, estudantes podem apresentar dificuldades relacionadas à utilização das plataformas digitais.

Lannes, Fachin e Veronese (2022) reforçam que acessibilidade digital constitui requisito essencial para democratização do acesso à educação superior. A transformação digital das universidades públicas exige, portanto, políticas institucionais voltadas à inclusão, orientação e capacitação dos usuários.

No contexto da administração universitária, a experiência dos estudantes passou a ser considerada indicador importante da qualidade institucional. Pereira e Gil (2007), Santos e Romeiro (2017) e Scholl do Amaral, Da Silva Añaña e Arrieche Freitas (2023) defendem que os estudantes devem ser compreendidos como usuários centrais dos serviços universitários.

Aitken (1982) demonstra inclusive que satisfação estudantil influencia permanência acadêmica e percepção institucional. Dessa forma, compreender a experiência dos estudantes em relação aos serviços digitais torna-se fundamental para aprimorar estratégias de gestão universitária.

Portanto, a digitalização dos serviços administrativos nas universidades públicas envolve dimensões tecnológicas, organizacionais e sociais. Mais do que informatizar procedimentos, trata-se de reorganizar formas de interação entre universidade e comunidade

acadêmica, considerando transparência, acessibilidade, inovação e experiência do usuário.

Os resultados da pesquisa evidenciam que os serviços administrativos digitais ocupam posição central na vida acadêmica dos estudantes do Instituto de Artes da Universidade de Brasília. Nenhum dos participantes afirmou nunca ter utilizado serviços digitais da universidade, indicando que o acesso às plataformas eletrônicas se tornou elemento indispensável para a permanência acadêmica.

O perfil dos respondentes demonstra predominância de estudantes jovens, majoritariamente ingressantes após a pandemia da COVID-19. A maior parte dos participantes possuía entre 19 e 23 anos e declarou ter iniciado sua trajetória universitária em um contexto já marcado pela forte presença das tecnologias digitais.

Apesar disso, a familiaridade com ambientes digitais não se traduziu automaticamente em facilidade de utilização dos serviços universitários. Uma parcela significativa dos estudantes relatou dificuldades relacionadas ao acompanhamento de atividades online e ao uso das plataformas institucionais.

Entre os serviços mais utilizados, destacaram-se aqueles vinculados ao SIGAA, especialmente emissão de documentos acadêmicos, matrícula em disciplinas e acompanhamento curricular. Esses serviços possuem alta demanda ao longo da vida acadêmica, o que contribui para sua ampla utilização.

Por outro lado, serviços considerados mais específicos ou menos divulgados apresentaram baixa adesão. Esse resultado sugere que parte dos estudantes desconhece determinadas funcionalidades disponíveis nos sistemas institucionais.

A avaliação geral dos serviços administrativos digitais revelou um cenário marcado por neutralidade e insatisfação. A maioria dos respondentes classificou sua satisfação como neutra, enquanto mais de um terço declarou-se insatisfeito ou muito insatisfeito com os serviços oferecidos.

A baixa proporção de estudantes satisfeitos indica que a existência de plataformas digitais não é suficiente para garantir percepção positiva sobre os serviços administrativos. Muitos usuários reconhecem a importância dos sistemas digitais, mas relatam dificuldades relacionadas à clareza dos procedimentos, à usabilidade das plataformas e à qualidade do atendimento.

Os resultados também demonstraram que a frequência de utilização dos serviços não está necessariamente associada à satisfação. Entre os usuários mais frequentes, observaram-se tanto avaliações extremamente positivas quanto manifestações de forte insatisfação.

Esse dado sugere que o uso constante das plataformas ocorre mais por necessidade institucional do que por preferência dos estudantes. Como praticamente todas as atividades acadêmicas dependem dos sistemas digitais, os usuários precisam utilizá-los independentemente da qualidade percebida.

A percepção sobre o atendimento online foi predominantemente intermediária. A maior parte dos estudantes classificou os serviços como demorados, porém eficientes. Isso demonstra que, embora as demandas geralmente sejam resolvidas, os usuários consideram o tempo de resposta inadequado.

Os canais mais criticados foram os atendimentos realizados por e-mail, especialmente aqueles vinculados à secretaria e à direção da unidade acadêmica. Muitos estudantes relataram ausência de resposta ou demora excessiva no retorno às solicitações.

As principais dificuldades identificadas pelos participantes relacionam-se à comunicação institucional e à organização das informações. A barreira mais mencionada foi a dificuldade de compreender como obter determinados serviços administrativos.

Outro problema recorrente refere-se à localização dos serviços nos sistemas institucionais. Muitos estudantes afirmaram não saber onde encontrar determinadas funcionalidades ou informações necessárias para realização de procedimentos acadêmicos.

Esses resultados indicam fragilidades importantes na arquitetura da informação das plataformas digitais utilizadas pela universidade. A ausência de organização intuitiva e de orientações claras compromete a experiência dos usuários e dificulta o acesso aos serviços.

Além das dificuldades relacionadas à comunicação, os estudantes também mencionaram problemas técnicos nos sistemas digitais. Falhas de acesso, lentidão e instabilidade das plataformas foram apontadas como fatores que prejudicam a utilização dos serviços administrativos.

Outro aspecto relevante identificado pela pesquisa diz respeito à ausência de orientação institucional sobre o uso das plataformas digitais. A maioria dos estudantes afirmou não ter recebido treinamento, cartilha ou explicações formais sobre o funcionamento dos sistemas universitários.

Nesse contexto, as redes sociais apareceram como importante fonte informal de orientação. Muitos estudantes relataram recorrer a conteúdos produzidos por colegas ou páginas não institucionais para compreender procedimentos administrativos. Esse dado evidencia uma lacuna importante na política de comunicação da universidade. Embora os sistemas digitais estejam amplamente incorporados à rotina acadêmica, os usuários ainda dependem de canais externos para compreender seu funcionamento.

A pesquisa também investigou a preferência dos estudantes em relação ao formato dos serviços administrativos. Os resultados revelaram equilíbrio entre os participantes que defendem a manutenção de determinados serviços presenciais e aqueles que preferem a digitalização integral.

Os estudantes tendem a considerar que procedimentos mais complexos ou que envolvem análise individualizada devem permanecer disponíveis presencialmente. Demandas relacionadas à coordenação acadêmica e orientação específica foram frequentemente associadas à necessidade de atendimento humano.

Ao mesmo tempo, os participantes defenderam a ampliação da oferta digital para serviços considerados mais objetivos e burocráticos, como emissão de documentos, acompanhamento de processos e assinatura eletrônica.

Esses resultados apontam para a importância de um modelo híbrido de atendimento, capaz de combinar praticidade digital com acolhimento presencial. A digitalização não deve necessariamente eliminar o atendimento humano, mas reorganizar sua função dentro da estrutura administrativa universitária.

As respostas abertas do questionário revelaram percepções ambíguas sobre os serviços administrativos digitais da universidade. Muitos estudantes reconheceram vantagens relacionadas à praticidade, rapidez e possibilidade de resolver demandas sem deslocamento físico.

Entretanto, também foram frequentes as críticas relacionadas à confusão dos sistemas, à falta de clareza das informações e à necessidade constante de orientação externa. Expressões associadas à dificuldade de compreensão apareceram de forma recorrente nas justificativas apresentadas pelos participantes.

Outro elemento importante foi a percepção de obrigatoriedade dos serviços digitais. Muitos estudantes afirmaram recomendar a utilização das plataformas não por satisfação com sua qualidade, mas porque não existem alternativas viáveis fora do ambiente digital. Isso demonstra que a digitalização dos serviços universitários se consolidou como requisito obrigatório para participação na vida acadêmica. Nesse cenário, falhas de usabilidade ou comunicação assumem impacto significativo sobre a experiência estudantil.

As análises qualitativas também evidenciaram críticas ao atendimento presencial e aos canais de comunicação tradicionais. Parte dos estudantes percebe os serviços digitais como alternativa menos problemática em comparação aos atendimentos presenciais ou via e-mail.

A combinação entre avaliações quantitativas e qualitativas permitiu compreender que os serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília apresentam avanços importantes em termos de modernização e ampliação do acesso, mas ainda enfrentam desafios relacionados à efetividade, clareza e experiência do usuário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa permitem identificar recomendações voltadas ao aprimoramento dos serviços administrativos digitais na Universidade de Brasília e em outras instituições públicas de ensino superior. Entre elas, destaca-se a revisão da carta de serviços administrativos digitais, com informações mais claras, organizadas e acessíveis sobre procedimentos, canais de atendimento e fluxos administrativos. A produção de materiais explicativos em linguagem simples, além da divulgação do tempo médio de resposta, pode facilitar o acesso e alinhar expectativas dos usuários.

A pesquisa também evidenciou a necessidade de fortalecer a comunicação institucional, integrando páginas oficiais, sistemas digitais e redes sociais por meio de tutoriais, vídeos e infográficos. Outro aspecto importante refere-se à capacitação dos estudantes, especialmente ingressantes, por meio de oficinas e treinamentos que ampliem a autonomia no uso das plataformas digitais.

Além disso, os resultados apontam para a necessidade de melhorias na experiência do usuário, especialmente em relação à organização das informações, clareza dos menus e funcionamento das plataformas. A participação discente em processos contínuos de avaliação e *feedback* pode contribuir para aperfeiçoamentos permanentes.

Os estudantes também demonstraram a importância da manutenção do atendimento presencial para demandas mais complexas, indicando que a transformação digital deve complementar, e não substituir integralmente, o atendimento humano. Por fim, a pesquisa reforça que políticas de governo digital no ensino superior precisam articular inovação tecnológica, acessibilidade, comunicação institucional e escuta contínua dos usuários.

REFERÊNCIAS

AVELINO, Daniel Pitangueira de; POMPEU, João Cláudio Basso; FONSECA, Igor Ferraz da. **Democracia digital**: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. 2021.

AITKEN, N. D. College student performance, satisfaction and retention: specification and estimation of a structural model source. **The Journal of Higher Education**, v. 53, n. 1, p. 32-50, 1982.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, Florianópolis, 2020, p. 209-242.

DIAS BARREIRA E OLIVEIRA, João Augusto; VICENTINI JORENTE, Maria José. Design da Informação e sua relevância para a Ciência da Informação. Encontros Bibli: **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis/SC, Brasil, v. 24, n. 54, p. 25–37, 2019.

GOMES, M. G. S. et al. Transformação Digital, Governo Digital e Governança Digital Aplicados no Âmbito Público – Uma Revisão Sistemática. **Revista de Inovação e Tecnologia - RIT**, v. 12, n. 1, p. 17–34, 2022.

JUDICE, Marcelo Ortega et al. **A experiência do usuário de serviços públicos do governo federal**: relatório técnico. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade UnB Gama, 2020.

LANNES, Yuri da Costa; FACHIN, Jéssica Amanda; VERONESE, Alexandre. Políticas públicas de acesso e universalização da Internet no Brasil e cidadania digital. **Revista de Direito Brasileira**, v. 32, p. 110-129, 2022.

PEREIRA, B. C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 5, n. 1, 2007.

SANTOS, M. A.; ROMEIRO, V. A satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição? **Revista Brasileira de Ensino Superior**, 3 (1), 78, 2017.

SCHOLL DO AMARAL, Fernando; DA SILVA AÑAÑA, Edgar; ARRIECHE FREITAS, Aline. **A Satisfação dos Estudantes com a Qualidade dos Serviços Prestados pelas Universidades Federais Brasileiras**: proposição de um modelo de avaliação baseado no ECSI. *Administração Pública e Gestão Social*, [S. l.], v. 15, n. 1, 2023.

SILVA, Sivaldo P. Transparência digital e dados abertos em organizações governamentais: princípios, preceitos e horizontes. In: Polydoro Felipe; Elen Geraldês; Gisele Pimenta. (Org.). **Comunicação organizacional: ensino e utopias**. Brasília: FAC Livros, 2019, p. 89-111.

TAVARES, A. A. Governo digital e aberto como plataforma para o exercício do controle social de políticas públicas. **Cadernos de Finanças Públicas**, v. 22, n. 01, p. 74, 2022.