



GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: REGISTROS ACADÊMICOS EM FOCO

INFORMATION MANAGEMENT IN AN INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION: ACADEMIC RECORDS IN FOCUS

JOSÉ VITÓRIO TAVARES MOREIRA, MSc.

Centro Universitário do Leste de Minas Gerais

josvitorio@uol.com.br

MARILENE GONÇALVES NUNES, MSc.

Colégio Educacional de Suplência e Técnico - CEST

profmarilenenunes@gmail.com

RESUMO

O presente estudo tem o propósito de descrever uma experiência vivenciada em uma Instituições de Ensino Superior sobre a gestão da informação, mais especificamente as que compõem os documentos acadêmicos. A metodologia utilizada caracterizou-se por uma pesquisa qualitativa de caráter descritivo, a qual se valeu de um estudo bibliográfico sobre o assunto para analisar um relato de experiência do setor de documentação acadêmica de um centro universitário do leste mineiro. Ao finalizar o trabalho verificou-se que são muitos os benefícios trazidos para a instituição e para o aluno com os devidos cuidados dispensados aos registros acadêmicos, pois estes representam o histórico acadêmico dos educandos. Verificou-se também a necessidade de uma gestão eficaz dos documentos armazenados na Secretaria de Ensino Superior - SES para um atendimento de qualidade, com base na rapidez e na confiabilidade das informações solicitadas.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Registros acadêmicos; Instituição de Ensino.

ABSTRACT

The present study has the purpose of describing an experience lived in an Institutions of Higher education on the administration of the information, more specifically the than they compose the academic documents. The used methodology was characterized by a qualitative research of descriptive character, which was been worth of a bibliographical study on the subject to analyze a report of experience of the section of academic documentation of an academical center of the mining east. At the end of the study found that there are many benefits of the institution and the student with due care given to academic records, as these represent the academic records of students. It was also the need for effective management of documents stored in the Department of Higher Education - SES for a quality service based on speed and reliability of the information requested.

Key-Words: Information Management; Academic records; Education Institution.

1 INTRODUÇÃO

A informação constitui um importante requisito para a sobrevivência das empresas no atual contexto mercadológico. Mais do que a existência desse ativo, a gestão de uma utilização eficaz, torna-se relevante em um cenário altamente competitivo. A discussão do poder da informação não se limita ao seu valor somente em âmbito empresarial, pois pode-se assegurar que as instituições de ensino estão passando por mudanças necessárias para se adequarem às exigências do mercado.

Nessa perspectiva, as Instituições de Ensino Superior como sistemas organizacionais têm desenvolvido uma expressiva complexidade, o que, segundo Foguel e Souza (1993), impulsionou os administradores a tomarem atitudes que propiciem o desenvolvimento de forma rápida, eficiente e eficaz.

As mudanças ocorridas no campo da educação, sobretudo para as IES, levaram essas instituições a buscarem uma inovação tecnológica constante, o que as fez tornarem-se alvo de oportunidade de negócio para novos investidores o que contribui significativamente para o aumento exagerado dos cursos superiores, criados no Brasil, nos últimos dez anos. Torna-se importante salientar que as referidas mudanças têm alicerce na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira, nº 9394/96.

As Instituições de Ensino Superior - IES são aquelas que ministram cursos de Graduação, Sequenciais, Superiores de Tecnologia, Pós-graduação *Lato* e *Stricto Sensu*, além de praticarem atividades de pesquisa e extensão. Vale ressaltar que as Universidades e Centros Universitários possuem autonomia para conferirem e registrarem tanto os diplomas (Graduação e Pós-Graduação *Stricto Sensu*), como os certificados (Cursos Sequenciais e de Especialização).

Além das características supracitadas, uma IES se distingue de outros tipos de organizações, por aspectos peculiares, como:

- Diversidade dos fins (ensino, investigação, serviços).
- Mensurabilidade limitada, ou seja, as medidas de desempenho pelas quais se podem aferir os objetivos só parcialmente nem sempre se pode quantificar, podendo não ter utilidade ou relevância para fins de planejamento, sob o ponto de vista temporal.
- Mistura de autonomia e dependência nas relações da instituição com a sociedade.
- Relativa difusão de autoridade que por força da própria anatomia da instituição, funciona através de zonas de poder e influência que parcialmente se sobrepõem.
- Fragmentação interna, tipificada por uma elevada autonomia baseada no profissionalismo, na especialização, na tradição e na própria natureza das atividades concretizadas em disciplinas (ROMERO, 1988, p. 22).

Diante da nova estrutura apresentada pelas IES, surge a necessidade de se administrar o fluxo de informações internas, voltadas, principalmente, para os registros acadêmicos dos alunos, pois são essas que permitem a emissão dos diplomas e certificados obtidos após a conclusão dos cursos.

Diante do exposto, verificou-se a necessidade de analisar o processo de gestão da informação acadêmica dentro de uma Instituição de Ensino Superior. Para alcançar este propósito buscou-se caracterizar o setor de documentação acadêmica da IES, descrever como é realizado o processo de gestão das informações acadêmicas e identificar os principais benefícios do gerenciamento da documentação acadêmica.

A investigação utilizada neste estudo foi caracterizada por uma pesquisa qualitativa de caráter descritivo, com base em um estudo bibliográfico e a descrição de um relato de experiência ocorrido em uma instituição de grande porte localizada na região do Vale do Aço.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: após a introdução onde foi apresentada a justificativa, objetivos e metodologia, será exposto o referencial teórico com a conceituação e algumas considerações importantes sobre a gestão da informação acadêmica e a seguir será realizada a descrição do relato de uma experiência vivenciada em uma IES e por fim, será apresentada a conclusão do estudo realizado.

2 O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO ACADÊMICA DENTRO DE UMA IES

2.1 Gestão da Informação

Na atualidade, o poder de quem detém a informação é notável, pois isso significa uma forma de sobressair-se melhor diante da concorrência. No entanto, não adianta somente possuir a informação, é necessário saber como, quando e de que forma ela será utilizada.

A palavra informação tem sua origem no latim “*informare*”, que significa: dar forma ou aparência e/ou criar. De forma mais completa, para Araújo e Freire (1999), ela quer dizer: representar, criar idéias ou apresentar algo. Complementando este significado, Moreira e Nunes (2004, p. 4) asseguram que:

A informação é o guia para a tomada de decisão gerencial. Sua qualidade reflete diretamente na qualidade da decisão. O bom gerente toma sua decisão pautado nas informações. Quanto melhores forem as informações, menores serão os riscos provenientes da decisão tomada.

Trabalhar com informação de qualidade implica ter uma fonte segura como geradora de dados e uma sistemática de coleta e atualização dos mesmos, num período determinado, em função das alterações constantes. Por disso, é necessário que as informações sejam: confiáveis (corretas e atualizadas); completas (responda a todas as perguntas pertinentes ao objetivo definido) e, sejam de acesso rápido (estar organizados).

Torna-se importante ressaltar que dado e informação não possuem o mesmo significado, pois enquanto o primeiro significa um elemento identificado em sua forma bruta, o que não leva à compreensão de uma determinada situação ou fato, a segunda, por sua vez, vai além de uma simples coleta de dados, é composta por dados trabalhados, facilitando a compreensão do fato ou da situação em questão (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Diante do exposto, não se pode negar a importância da informação para o processo de decisão. Dessa forma, pode-se assegurar que a qualidade da informação e os dados que a embasam representam para a instituição, um recurso imprescindível que precisa ser gerenciado.

Para Zorrinho (1995, p. 146), a Gestão da Informação significa:

[...] decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre a informação. É ter a capacidade de selecionar dum repositório de informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e também construir a estrutura e o design desse repositório.

No entanto, ressalta-se que para que exista uma gestão eficaz da informação, conforme Reis (1993) é importante que sejam estabelecidas políticas coerentes que possibilitem o fornecimento da informação com características que ressaltem sua relevância, qualidade e precisão, além de ser apresentada no local certo, em tempo preciso, com um custo apropriado e de fácil acesso aos que necessitam dela para a tomada de decisão.

O autor Wilson (1989) amplia um pouco a idéia acima quando afirma que o gerenciamento da informação pode ser entendido como a gestão eficaz de todos os recursos de informação importantes para a organização, sendo estes gerados interna ou externamente e recorrendo quando necessário, à tecnologia de informação.

Nota-se que a tarefa de administrar a informação não é fácil, pois, segundo Choo (2003, p. 403), a gestão da informação visa: “... a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação”.

A definição supracitada é reforçada por Davenport e Prusak (1998, p. 173) quando afirmam que a gestão da informação é: “... um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação”.

Em suma, nota-se que o processo de gerenciar a informação de forma mais ampla, consiste em ter controle sobre a decisão de o quê e como fazer com a informação para que ela seja utilizada de forma eficiente pela instituição durante os processos decisórios, garantindo qualidade, confiabilidade e agilidade na sua obtenção e utilização.

Para alcançar resultados satisfatórios com o gerenciamento das informações, torna-se essencial conhecer as estratégias propostas por Cohen (2003, p. 65), sobre o uso da informação, as quais serão apresentadas na FIG. 1.

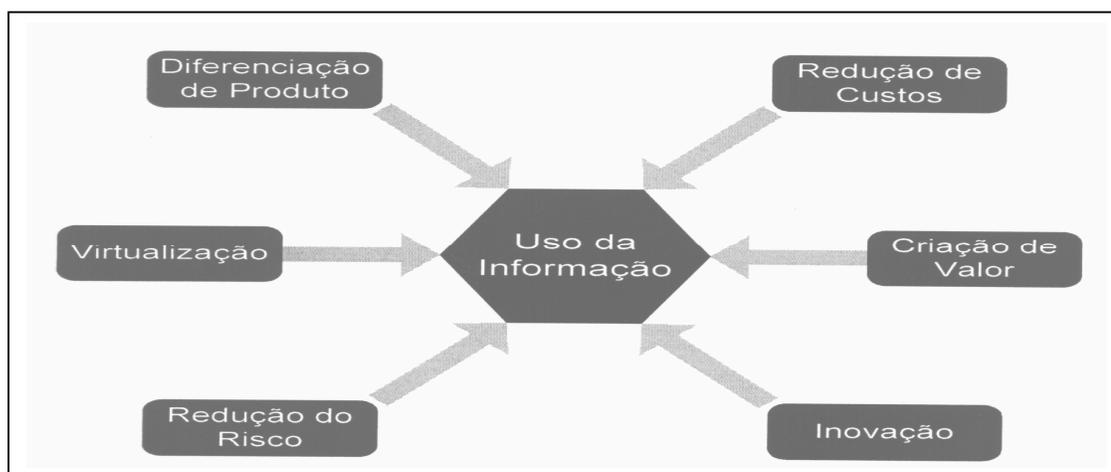


Figura 1: Mapeamento do uso da informação.

Fonte: COHEN (2003, p. 65).

O mesmo autor explicita a importância de cada uma dessas estratégias para o ambiente organizacional da seguinte forma:

- A **redução de custo**: consiste na economia de escala, na eficiência do controle de custos e na redução de tempo dos processos.
- A **criação de valor**: tem por objetivo manter o foco no cliente, na interação, na sincronização, na satisfação, na interconectividade e nas redes, além de permitir a distribuição da informação de maneira a amplificar as estratégias de criação de valor.
- A **inovação**: é voltada para a criação ou aprimoramento dos produtos e processos contribuindo para a otimização do desenvolvimento dos projetos.

- A **redução do risco**: minimiza o risco utilizando das informações existentes dentro e fora da organização, pois pode prever mudanças na Tecnologia da Informação, nos processos internos, nos processos de pessoal, no ambiente estratégico, financeiro, comercial e técnico.
- A **virtualização**: consiste na identificação das formas como é operado o ambiente virtual dentro das organizações.
- A **diferenciação de produto**: referencia-se à customização do produto e do processo de venda, objetivando a identificação das estratégias para a oferta de produtos.

Gerenciar a informação também pressupõe estar atento a dois importantes itens: o custo e a vida útil da informação. Em relação ao primeiro, é necessário observar as especificidades das informações, pois se estiverem demasiadamente detalhadas, gerarão custos talvez desnecessários, no entanto, não devem ficar incompletas, pois isso também causará prejuízos. Em se tratando da segunda, é imprescindível atentar para a rapidez com que uma informação pode se tornar obsoleta, perdendo, muitas vezes, a utilidade para determinado processo.

Após apresentar como ocorre o processo de gestão da informação e sua relevância para o desenvolvimento organizacional, torna-se importante descrever como esta administração pode ser essencial para os gestores das Instituições de Ensino Superior.

Segundo dados do Censo da Educação Superior, publicado na Revista Ensino Superior(2008), no Brasil entre 1997 e 2006, houve um crescimento de aproximadamente 152% no número de IES, observando que 193% constituem a taxa de crescimento só das instituições privadas. Ainda de acordo com a mesma reportagem, existem 2.270 IES brasileiras, sendo que 2.022 são privadas e 248 são públicas.

Dado o crescente número de IES que vêm surgindo nos últimos anos no território brasileiro, torna-se um desafio assegurar a qualidade e a eficiência do ensino, para isso é necessário desenvolver mecanismos que possibilitem o desenvolvimento de um gerenciamento de informações dentro das IES, pois, de acordo com Freitas Jr. (2003, p. 127), a partir da implantação e o desenvolvimento desse tipo de gestão, podem ser alcançados benefícios como:

- Compartilhamento de informação, permitindo o surgimento de várias visões dos dados e em vários contextos de forma a auxiliar o processo decisório.
- Compartilhamento do conhecimento, com base na memória organizacional, desenvolvendo assim, o potencial organizacional para futuras ações.
- Estímulo e valorização da imaginação, inovação e criatividade do capital humano.

Diante do exposto, não se pode negar a importância do gerenciamento da informação dentro de uma IES, com o propósito de estar à frente dos concorrentes tanto na qualidade quanto na otimização de recursos.

Até o momento, procurou-se abordar a administração das informações e o gerenciamento de documentos, de forma geral, dentro das instituições de ensino, no próximo item, será dada ênfase em um espaço específico e de fundamental importância no contexto abordado: o setor que gerencia os registros acadêmicos.

2.2 Gerenciamento dos documentos acadêmicos

Com o propósito de compreender o processo de gestão de documentos acadêmicos, são expostos neste item: o conceito de documento de arquivo, os elementos que o caracterizam e as fases do ciclo de vida dos documentos. Também será apresentado como ocorre a gestão de documentos, com ênfase especialmente nos instrumentos utilizados para uma gestão eficaz desses processos de uma IES.

Com base no Arquivo Nacional (1995), pode se afirmar que documento constitui toda informação armazenada em um suporte material, apta a ser utilizada para consulta, estudo, prova e pesquisa, fazendo jus ao seu papel de comprovar fatos, fenômenos e pensamentos do homem de acordo com a época e lugar.

Diante da colocação, torna-se necessário ressaltar que os documentos possuem uma vida útil que garante sua importância na tramitação dos processos decisórios. Segundo Fonseca (1998) a caracterização que compõe este ciclo pode ser descrita da seguinte forma:

- **Produção:** corresponde à concepção e gestão de formulários, preparação e gestão de correspondências, gestão de informes e diretrizes, fomento de sistemas de gestão da informação e aplicação de tecnologias modernas a esses processos.
- **Utilização e conservação:** diz respeito à criação e melhoramento dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados, gestão de correio e telecomunicações, seleção e uso de equipamento reprográfico.
- **Destinação:** refere-se à identificação e descrição das séries documentais, estabelecimento de programas de avaliação e destinação de documentos, arquivamento intermediário, eliminação e recolhimento dos documentos de valor permanente às instituições.

O QUADRO 1 apresenta a síntese das várias características das propriedades que compõem os documentos relacionados por diversos autores entre eles: Duranti (1994); Cortês (1996) e Fonseca (1998).

PROPRIEDADES	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS
Autenticidade	Propriedade relacionada ao processo de criação, manutenção e custódia dos documentos, sendo resultado de rotinas processuais como cumprimento de determinada função e/ou atividade, sendo autênticos na medida em que são criados e conservados, comprovadamente, de acordo com procedimentos regulares e pré-determinados (RUIZ, 1999).
Organicidade	Os registros arquivísticos são acumulados de forma natural, contínua e progressiva nas organizações, em função de suas atividades-fim, denotando sua estrutura administrativa. Para Duranti (1994) esta propriedade é denominada Naturalidade (SCHENKEL, 2003).
Interrelacionamento	Entre os documentos estabelece-se um vínculo no decorrer das transações nas quais foram criados. Tal elo pode ocorrer tanto no momento da sua produção quanto no seu recebimento. (SCHENKEL, 2003).
Unicidade	O documento é único dentro da estrutura documental onde está inserido, mesmo no caso de cópia elas são únicas no contexto onde se encontram. (SCHENKEL, 2003).
Imparcialidade	Intrinsecamente existe, de acordo com Duranti (1994) <i>“uma promessa de fidelidade aos fatos e ações que se manifestam e para cuja realização contribuem”</i> .

Quadro 2: Propriedades dos documentos

Fonte: SCHENKEL (2003) com adaptações.

Sob o respaldo do QUADRO1 observa-se a importância das propriedades que garantem confiabilidade aos documentos. Em especial destaca-se a organicidade, pois esta traz consigo a importância dos registros serem guardados de forma natural, contínua e progressiva dentro de uma organização.

Ressalta-se que a gestão de documentos no Brasil é amparada pela Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que a considera em seu Art. 3º como sendo: *“o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”* (BRASIL, 1991).

Diante da importância da organização e arquivamento dos documentos, torna-se relevante apresentar três tipos de arquivos que segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT através da NBR 9578(1986): Arquivos e NBR 10519 (1988): Critérios de avaliação de documentos de arquivo:

- **Arquivo corrente** – documento de caráter técnico e administrativo sujeito a consultas frequentes por parte do órgão que o constituiu.
- **Arquivo intermediário** – documentos de uso não frequente, originários de arquivos correntes, que devem aguardar destinação final em depósito temporário.
- **Arquivo permanente** – documentos de guarda definitiva em decorrência do seu valor probatório e informativo.

Conforme proposto neste estudo, após conhecer a importância da gestão de documentos e algumas características interessantes, faz-se necessário focar a gestão de documentos acadêmicos, como uma das ferramentas fundamentais para garantir a qualidade das informações armazenadas e oferecidas aos alunos e aos órgãos competentes que precisam delas como respaldo para liberação de documentos especiais como o diploma, por exemplo.

Dentro das IES, o setor específico responsável pelo recebimento, análise, arquivamento, elaboração de documentos (declarações, portarias, diplomas, históricos da graduação, etc) é denominado Secretaria Geral ou Secretaria de Ensino Superior.

Um dos documentos de importância singular liberado pelo setor supracitado é o diploma, que constitui um documento legal que permite gozar dos direitos de exercer determinada profissão, após o término do curso de graduação. Ressalta-se que sua elaboração está fundamentada nos seguintes registros:

- Notas. (Fornecidas pelo docente no final do semestre)
- Frequência. (Registrada no diário do professor).
- Matéria lecionada. (Conteúdo relacionado no diário docente).
- Matriz curricular do respectivo curso.
- Dados referentes ao ingresso do aluno na IES. (Processo seletivo).
- Dossiê do aluno. (Composto por documentos de identificação do aluno e outros normatizados por Lei).

Os documentos citados constituem informações registradas que podem ser encontradas de duas formas: ativa ou passiva. A primeira refere-se ao aluno que está em curso, podendo ser armazenada em arquivos (documentos originais) e em banco de dados. A segunda diz respeito ao aluno já desligado da IES, por trancamento ou conclusão do curso. Esses documentos ficam armazenados em forma de microfimes, *mídia* e banco de dados.

Dois características são essenciais para os documentos armazenados em uma Secretaria: confiabilidade e facilidade de recuperação. Enquanto uma necessita ser fiel às informações originais, porque o Ministério da Educação exige que os documentos que são microfilmados tenham registradas as folhas de abertura e fechamento do microfilme, bem como para outros são exigidos até o reconhecimento de firma de seus emissores; a outra requer fácil localização, pois quando solicitadas por alunos ou autoridades competentes precisam ser apresentadas em tempo hábil.

Retomando os documentos específicos armazenados pelo setor de registros acadêmicos, além dos essenciais para a expedição do diploma, também devem estar sob sua responsabilidade os documentos referentes a cada uma das categorias abaixo:

1 – Instituição.

- Portaria de Credenciamento.
- Portarias de Recredenciamento.
- Avaliações externas.
- Auto-avaliações da IES.

2 – Cursos de Graduação.

- Portaria de autorização.
- Portaria de reconhecimento. (renovável em função do ciclo do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior - SINAES).
- Avaliação Externa.
- Auto-avaliação.

3 – Docentes

- Currículo *vitae* contendo as informações quanto ao seu regime de trabalho, titulação, formação e experiência acadêmica e profissional, produção acadêmica e científica.
- Documentos comprobatórios das informações contidas no currículo.

4 – Discentes

- Os resultados de vestibular.
- Os registros de diplomas.
- As ocorrências na vida acadêmica dos alunos.

Observa-se que a gestão da documentação acadêmica dentro de uma secretaria é essencial para que seja possível prestar qualquer tipo de informação para alunos, ex-alunos ou autoridades com rapidez e qualidade.

Um recurso facilitador para a gestão da documentação é a informatização do sistema, pois a Tecnologia da Informação constitui hoje uma ferramenta imprescindível para a criação de sistemas de informação integrados e gerenciados. Zorrinho (1995, p.20) reforça esta afirmativa quando diz que: "*a gestão da informação é uma função que conjuga a gestão do sistema de informação e do sistema informático de suporte com a concepção dinâmica da organização num determinado contexto envolvente*".

O próximo item apresentará um relato de uma experiência vivenciada em uma instituição localizada na região do Vale do Aço, para exemplificar a rotina de gerenciamento da informação, dentro de uma instituição de educação.

2.3 Relato de uma experiência

2.3.1 Descrição da Instituição

O Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – Unileste – MG é uma instituição privada, localizada na cidade de Coronel Fabriciano, que oferece vários cursos em nível de graduação e pós-graduação em diferentes áreas do conhecimento.

Com um número expressivo de funcionários e uma infra-estrutura grande, o Unileste-MG é uma das maiores instituições de Ensino Superior implantada no Vale do Aço. De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI (2004-2008, p.58), sua missão consiste em:

Ser uma instituição universitária compromissada com o aprimoramento contínuo de seus alunos, professores e funcionários, proporcionando-lhes os meios para que realizem, em sua plenitude, as legítimas aspirações da pessoa humana, consoante o seu destino e dignidade de filho de Deus, atuando em perfeita sintonia com a sociedade e, apoiado em valores éticos inalienáveis, buscar sempre a racionalização de recursos e a otimização de resultados.

Com mais de 40 anos de atuação no Vale do Aço, o Unileste-MG apresenta uma história de lutas e conquistas que lhe outorgam uma imagem de respeito em função da qualidade de ensino oferecido.

Com o credenciamento oficializado em junho de 2000, com maior autonomia como Centro Universitário, o Unileste-MG expandiu sua oferta de cursos de graduação, nas áreas de Ciências Exatas, Ciências da Saúde, Ciências Sociais Aplicadas e Ciências da Educação, além de investir na oferta de cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu e Stricto Sensu* e cursos de extensão, para atender aos anseios de seus egressos e de demais profissionais da região por qualificação profissional.

No início do ano de 2005, o Unileste-MG teve seu credenciamento autorizado pelo Ministério da Educação e Cultura, tendo como resultado o conceito máximo em todas as categorias avaliadas (didático-pedagógico, infra-estrutura e corpo docente).

Atualmente, o Centro Universitário do Leste de Minas Gerais possui dois *campi*, localizados nas cidades de Coronel Fabriciano e Ipatinga, que oferecem vários cursos de graduação presencial e à distância, de Tecnologia e de Pós-Graduação *Lato Sensu e Stricto Sensu*. Além da oferta desses cursos, também são desenvolvidas em suas dependências atividades de iniciação científica, pesquisa, extensão e ação comunitária.

A seguir, será apresentado o setor responsável pelo gerenciamento das informações e dos documentos acadêmicos: a Secretaria de Ensino Superior.

2.3.2 A Secretaria de Ensino Superior do Unileste-MG

No Unileste-MG, o setor responsável pelo gerenciamento dos registros acadêmicos é a Secretaria de Ensino Superior (SES) que encontra-se informatizada e bem organizada, permitindo atender aos interessados, com maior rapidez e qualidade, nas informações.

A Secretaria conta com um secretário de ensino e uma equipe qualificada que atua em diversas frentes de trabalho, da seguinte forma: coordenação de matrículas, coordenação de registros acadêmicos e emissão de diplomas, coordenação de vestibular e recepção. Nos momentos de pico (vestibular e matrícula), a secretaria conta também com pessoas de outros setores para formar uma “espécie de mutirão”, no intuito de agilizar o trabalho.

O referido setor tem a missão de gerir os registros acadêmicos da IES, tanto os ativos quanto os passivos. Quanto aos documentos ativos, eles estão atualizados e organizados de forma a disponibilizar, rotineiramente, informações aos alunos e às autoridades, como para consultas ou para auditorias. Em relação aos documentos passivos, estes estão guardados em local separado e, quando solicitados por ex-alunos, dentro de condições e prazos estabelecidos, são disponibilizados conforme pedido feito na Secretaria.

Diante do exposto é possível verificar que ao organizar e arquivar os documentos nessa Secretaria, a gerência atua dentro da proposta de classificação sugerida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT tanto na NBR 9578 referente a arquivos, quanto na NBR 10519 que diz respeito aos critérios de avaliação de documentos de arquivo no que tange à classificação dos tipos de arquivamentos: corrente, intermediários e permanentes.

Para exemplificar, já passaram pelo Unileste-MG, nos seus 40 anos de existência, cerca de quinze mil alunos, estando seu quadro de graduação, atualmente, em torno de seis mil discentes. A SES está estruturada para manter em seus arquivos as informações referentes aos atuais e ex-alunos, o que gira em torno de cinco mil registros que estão armazenadas em sistemas digitais, mídias e microfilmes guardados em local seguro e de fácil acesso.

Além da gestão dos registros acadêmicos, foco desse artigo, a Secretaria tem ainda a missão de efetuar transferências internas e externas, expedir e registrar os diplomas, registrar as notas e frequências no sistema, fornecer declarações e históricos, além de aplicar exame seletivo.

A rotina da SES contempla atividades que possuem ciclos variados, pois podem ser realizados diariamente ou semestralmente, no entanto, as equipes estão constantemente envolvidas no planejamento e avaliação pré e pós-execução das mesmas. Para exemplificar:

- A SES efetua as matrículas (calouros), re-matrículas (veteranos), as transferências internas e externas, os trancamentos e cancelamentos de matrículas.
- Registra as matrizes curriculares de cada curso (todas as atividades acadêmicas, trabalhos, atividades complementares, estágios e o Exame Nacional de Desempenho do Estudante-ENADE).
- Coleta do Sistema Acadêmico (*on-line*) e recebe das Secretarias de Curso as notas e frequências de cada aluno e as registra nos seus respectivos históricos escolares.
- Detecta o momento do exame e inscreve o aluno no ENADE e acompanha e registra sua situação, no decorrer do processo.
- Acompanha a integralização das atividades acadêmicas de cada aluno, detectando os formandos, providenciando sua colação de grau, a emissão e o registro dos diplomas.
- Recebe, por meio da Central de Atendimento ao Aluno (CA), diversas solicitações de alunos e autoridades competentes e os atende com a emissão de: declarações e históricos escolares, declaração de estar cursando, atestado de validade de diplomas, declaração de formado, declaração de frequência, etc.
- Atua na montagem, organização e atualização de arquivo, tanto ativo quanto passivo.

As atividades apresentadas pela Secretaria Geral do UnilesteMG no que tange ao gerenciamento os registros acadêmicos vêm ao encontro dos ciclos apresentados por Fonseca (1998), os quais obedecem a uma sequência lógica que vai da criação à destinação que deve ser dada ao documento passando pela forma correta de armazenamento deste ativo.

Em se tratando dos registros acadêmicos, destacam-se alguns que são realizados diariamente e expressam a necessidade de uma equipe capacitada e bem integrada, para que sejam analisados e organizados.

Dentre eles:

1 – Dossiê do Aluno

Consta de:

- Nome: (Ficha com dados pessoais)
- Certificado de conclusão do curso de Segundo Grau. (Cópia)
- Histórico escolar. (Cópia)
- Cédula de identidade. (Cópia)
- Comprovante de situação militar. (Cópia)

Obs.: Esses documentos são arquivados em cópia autenticada, mantidos até um semestre, após a formatura do aluno, sendo microfilmados e, logo depois destruídos de forma segura.

2 – Registros Acadêmicos

Constam de:

- **Notas do aluno no semestre:** são fornecidas pelo professor, no final do semestre, por meio de uma cópia impressa do diário acadêmico da disciplina, datado e assinado pelo professor. As notas ficam também disponíveis no sistema, acessível apenas às pessoas autorizadas. A via impressa é o documento legal.
- **Frequência às aulas:** são registradas também nesse diário, assinado e datado pelo professor. O docente deve manter o diário eletrônico atualizado, durante o semestre, disponível para consulta às pessoas autorizadas. Frequentemente, a Secretaria é acionada para fornecer atestados de frequência do aluno.
- **Matéria lecionada:** corresponde ao conteúdo registrado no diário e encaminhado à Secretaria, via cópia impressa, datada e assinada no final de cada semestre, além de permanecer no sistema.

Obs.: Após a formatura do aluno ou seu desligamento da IES, os diários de classe são microfilmados e arquivados.

O zelo com os documentos acadêmicos existentes na Secretaria demonstra preocupação, atenção e segurança da Instituição com os registros necessários à formação de cada discente. Dessa forma, o arquivamento e organização são realizados, da seguinte forma:

- **Originais:** são documentos armazenados, em local seguro, e, em condições adequadas de temperatura, umidade e limpeza. Os documentos originais dos alunos em curso (dossiês) são armazenados em gavetas, ordenados alfabeticamente – formando o arquivo ativo.
- **Os diários de classe:** são notas, frequência e matéria lecionada que são armazenados em caixas de arquivo.
- **Sistema on-line:** sistema acadêmico e imagens, contratado de terceiros e mantido pela Gerência de Sistemas, da IES.
- **Microfilmes:** são armazenados em rolos e guardados em pastas, guardadas em armário de aço.
- **Mídias:** são CDs, armazenados em pastas, localizadas em armário de aço.

- **Cópias de segurança:** são cópias dos rolos de microfimes e CDs com documentos armazenados nas mesmas condições dos originais, em outro local, para garantir a segurança.

Vários benefícios já estão sendo observados com o início da informatização do sistema de registros acadêmicos pela Secretaria, uma vez que a informatização permite:

- O cadastro, a organização e o arquivamento de um número praticamente ilimitado de informações, ocupando um espaço físico mínimo, com segurança e permitindo o acesso para consulta e reprodução das informações por diversos usuários simultaneamente, em tempo praticamente instantâneo.
- Uma gestão flexível que aceita atualizações, tanto revisões como acréscimo de informações de forma rápida e constante.

Com o uso da informática pela gerência da Secretaria do Ensino Superior da Instituição pesquisada, observa-se a presença do uso de uma das estratégias sugeridas por Cohen (2003): a virtualização, a qual revela a potencialidade do uso do ambiente virtual dentro das instituições para facilitar o acesso rápido às informações.

Torna-se relevante acrescentar também que é possível perceber a partir dos benefícios alcançados pela gestão dos documentos acadêmicos dentro do UnilesteMG uma semelhança com os achados de Freitas Jr. (2003) principalmente no que diz respeito à facilidade de compartilhamento de informações, quando existe uma gestão eficaz de forma criteriosa, pois isso é importante tanto para a escola quanto para os alunos, uma vez que:

- **Para a escola:** é dever da Instituição, previsto em Lei a manutenção de um acervo atualizado, seguro e disponível ao MEC quando ele quiser consultá-lo, além de ser de responsabilidade dela, também fornecer ao aluno e ex-aluno as informações acadêmicas com qualidade e em tempo hábil. Somente uma gestão eficaz da documentação permite à escola cumprir esses dois requisitos.
- **Para o aluno:** muitas vezes, o aluno quando pede uma informação ou um documento, ele o faz, já em última hora, estando ansioso e querendo urgência. Uma escola que possui um bom gerenciamento de sua documentação poderá atender ao aluno, antecipando prazos e disponibilizando informações confiáveis.

Observa-se que organizar e manter a organização dos registros acadêmicos não constitui tarefa fácil, pois reorganizar informações já existentes se torna complicado quando esta não está bem cadastrada, encontra-se em mau estado de conservação e com difícil localização. Outro agravante é o fato de não possuir número suficiente de pessoas na equipe para atuar nas atividades específicas, pois o pessoal envolvido, geralmente, está perdido num círculo vicioso: não tem tempo para investir na organização da documentação, porque está muito ocupado com as atividades de rotina e gasta todo o tempo nas atividades de rotina porque os documentos estão desorganizados.

Dessa forma, para manter os registros acadêmicos atualizados e organizados, existe um desafio de fazer com que os responsáveis pelo fornecimento das informações que compõem os registros acadêmicos (professores, secretarias), o façam nos prazos necessários e, com qualidade. Além disso, a Secretaria deve estar preparada tanto com os recursos humanos e como com o sistema de informação funcionando bem.

Pelo exposto, verifica-se que os desafios enfrentados pela SES, para manter o gerenciamento da documentação acadêmica, não são poucos, no entanto, observa-se que, para conseguir superá-los, ela precisa contar com o apoio da Reitoria e dos demais setores responsáveis, diretamente, pelas informações que alimentam a elaboração dos registros acadêmicos.

Por outro lado, com respaldo na teoria pesquisada e na descrição da experiência vivenciada na IES, verifica-se que uma gestão da informação dotada de eficiência alcançará com mais facilidade e eficácia as metas previstas pela Instituição para um bom atendimento tanto aos alunos, quanto às exigências do Ministério da Educação e outros órgãos competentes.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo bibliográfico, foi possível compreender a definição, utilização e desenvolvimento dos processos que envolvem a gestão da informação, de forma geral, e especificamente, dentro de uma instituição de ensino, principalmente no que tange ao registro das informações acadêmicas.

O relato da experiência vivenciada em uma instituição de ensino superior permitiu verificar como é realizada, na prática, a gestão da informação e de documentos acadêmicos, de forma eficaz, para atender com qualidade e precisão a demanda interessada.

A experiência relatada procurou exemplificar, de forma significativa, a importância da gestão da informação, dentro do setor de registros acadêmicos, bem como os benefícios que podem ser alcançados quando esse trabalho é realizado com zelo, pois, isto poderá evitar o sofrimento de um aluno e o desgaste de uma escola com o retorno de um documento com atraso, contendo ainda alguma informação incorreta.

Diante dessas constatações, recomenda-se que as IES mantenham se aptas para liberarem as informações solicitadas por seus alunos ou autoridades competentes com qualidade e rapidez, pois o resultado desse atendimento estará mostrando o padrão de eficácia da instituição.

Encerra-se com a convicção da importância do gerenciamento dos registros acadêmicos de uma IES, por serem eles o suporte legal a um diploma dado pela instituição, além da necessidade de zelar para que uma adequada gestão desses registros seja praticada, trazendo benefícios para os alunos e possibilitando o cumprimento do papel da escola, diante do compromisso com o Ministério da Educação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, V. M. R. H. de; FREIRE, I. Conhecimento para o desenvolvimento: reflexões para o profissional da informação. **Revista Sociedade e Informação**. Vol 9, nº. 1. São Paulo: PUC-Campinas, 1999.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Gestão de documentos**: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro, 1995 (Publicações Técnicas, 47).

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10519: **critérios de avaliação de documentos de arquivo**. Rio de Janeiro, out. 1988.

_____. NBR 9578: **Arquivos**. Rio de Janeiro, set. 1986. ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Comitê de Arquivos Universitários. Rio de Janeiro. 1996. Disponível em: <<http://www.aab.org.br/comarquun.htm>>. Acesso: 13 out. 2009.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**. Brasília/DF, 1996.

_____. Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 08 jan. 1991.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COHEN, M. F. **Uso da informação na economia da informação**: um estudo na indústria de São Paulo. 2003. 156f. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FOGUEL, S.; SOUZA, C. C. **Desenvolvimento organizacional**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

FONSECA, M. O. K. **Direito à informação**: acesso aos arquivos públicos municipais. 1998. 152f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro – Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 1998.

FREITAS JR., O. de G. **Um modelo de sistema de gestão do conhecimento para grupos de pesquisa e desenvolvimento**. 2003. 310f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, 2003.

MOREIRA, J. V. T.; NUNES, M. G. Sistema de informações para os projetos acadêmico-administrativos do UnilesteMG. **DOXA - Revista Semestral do UnilesteMG**. V.06, nº. 1, p.43 – 54. Coronel Fabriciano: UnilesteMG, 2004.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. 16ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – PDI. Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – UnilesteMG. Coronel Fabriciano, 2004 - 2008.

REIS, C. **Planejamento Estratégico de Sistemas de Informação**. Lisboa: Presença, 1993.

CENSO DO ENSINO SUPERIOR. **Revista Ensino Superior**, ano 10, n. 115. São Paulo: Segmento Ltda., 2008.

ROMERO, J. J. B. Concepção de universidades. In: FINGER, A. P. (org.). **Universidade organização**: planejamento e gestão. Florianópolis: UFSC/CPGNNU_PEAU, 1988.

RUIZ, F. F. Archivística, archivo, documento de arquivo necesidad de clarificar los conceptos. **Anales de documentación**, v.2, 1999. Disponível em: <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/ad0200.html> acesso em 20 de jul. 2009.

SCHENKEL, M. B. de C. **Arquivo central da FAED**: Serie Secretaria acadêmica – Curso de Pedagogia. Florianópolis: 2003. 32f. Relatório final do estágio (Curso de Especialização em Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

WILSON, T.D. Towards an information management curriculum. **Journal of information Science**. Vol. 15, nº 4/5, p.203-210. 1989.

ZORRINHO, C. **Gestão da Informação**: condição para vencer. Lisboa: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI), 1995.