

**ORGANIZAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DAS
INFORMAÇÕES ACADÊMICAS:
UM RECURSO DE GESTÃO**

***INFORMATION ACADEMIC ORGANIZATION
AND REPRESENTATION:
A MANAGEMENT RESOURCE***

Nadi Helena Presser¹
Murilo Artur Araújo da Silveira²
Márcia Ivo Braz³

Resumo

Reflete sobre os elementos que integram a gestão das informações acadêmicas, no que concerne à sua organização e representação, com vistas à sua recuperação e uso. Abarca as informações produzidas no fluxo informacional que estão no centro da regulação instituída pelo governo, da mesma maneira que explicita seus desdobramentos relativos à identificação do conteúdo informacional, objeto de gerenciamento. O estudo inclui um modelo de representação simplificada das informações, traduzidas em dimensões e indicadores de controle, os quais concentram características e agrupam critérios para explicar os elementos do universo informacional na gestão acadêmica. O objeto empírico desta pesquisa estendeu sua ação no ambiente informacional de um departamento universitário federal, no âmbito do ensino, pesquisa e extensão, na graduação e pós-graduação.

Palavras-chave: Gestão acadêmica. Organização e representação da informação. Linguagem controlada. Indicadores de controle. Órgãos reguladores.

Abstract

Reflect on the elements that integrate the management of academic information, concerning the organization and representation, with a view to its retrieval and use. It covers the information produced in the information flow at the core of regulation established by the government, just as its explicit identification of the developments related to information content, management object. The study includes a simplified representation of model information, translated in dimensions and control indicators, which focus group characteristics and criteria to explain the elements of the informational universe in academic management. The empirical object of this research has extended its share in the information environment of a federal university department, in teaching, research and extension in graduate and postgraduate level.

Keywords: Academic Management. Information Organization and Representation. Controlled Language. Control Indicators. Regulatory agencies.

¹ Docente do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco. E-mail: nadihelena@uol.com.br – Recife, PE, Brasil.

² Docente do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco. E-mail: muriloas@gmail.com – Recife, PE, Brasil.

³ Mestranda em Ciência da Informação na Universidade Federal de Pernambuco. E-mail: marcia_ibraz@hotmail.com – Recife, PE, Brasil.

INTRODUÇÃO

Este trabalho é parte integrante de um projeto de pesquisa que visa à construção coletiva de um modelo de sistema de informação para a gestão acadêmica na educação superior, para fornecer subsídios ao gestor acadêmico⁴ para agir em consonância com os padrões de qualidade estabelecidos pelas instâncias reguladoras e alcançar a excelência por elas preconizada.

Constituir-se como centro de excelência significa alcançar os níveis de qualidade estabelecidos pelas instâncias reguladoras. Cabe ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal (CAPES) estabelecer os padrões e os referenciais de qualidade dos cursos de graduação e de pós-graduação, e de seus veículos de comunicação, bem como reconhecer e recomendar aqueles que atendem aos padrões em relação ao corpo docente, à organização didático-pedagógica, à produção intelectual, à infraestrutura, entre outras dimensões.

Os resultados obtidos por esse processo de avaliação são tornados públicos na forma de perfis de qualidade do ensino, pesquisa e extensão de uma instituição ou departamento universitário, e também como forma de prestação de contas à sociedade.

O tema escolhido para este estudo foi definido tanto pela sua relevância teórica quanto pela sua contribuição prática. A realidade que justifica a realização desta pesquisa está no conjunto de funções da docência no ensino superior, em especial, a gestão dos departamentos universitários, contexto no qual os gestores assumem a responsabilidade pelos resultados, mas, paradoxalmente, exercem pouco controle sobre o processo.

As diversas e inúmeras informações que transitam nas universidades se apresentam, em sua expressiva maioria, inter-relacionadas, condição que requer seleção, organização e representação adequadas para operarem como recurso de gestão. Um sistema de gestão de informações acadêmicas deve representar esse conjunto de elementos que, de alguma forma, precisam interagir ou se relacionar, e para os quais um gestor volta sua atenção porque tem o interesse de saber como se comportam em relação aos níveis de desempenho previamente estabelecidos. Um sistema de gestão poderá ter, segundo esse ponto de vista, a abrangência ou escopo que o gestor definir, em função de seu propósito de observação e controle.

⁴ Para os propósitos desta pesquisa, gestor acadêmico é o docente que assume cargo de coordenador de curso de graduação e/ou coordenador de programa de pós-graduação, no âmbito dos departamentos universitários das universidades federais.

Nessa perspectiva, este estudo estabeleceu como objetivo geral elaborar um esquema de organização e representação das informações demandadas pelos órgãos reguladores, gerenciadas na esfera de ação da gestão acadêmica, visando sua recuperação e uso. Ademais, espera-se que as informações produzidas se tornem não apenas recursos de monitoramento e gestão do processo de ensino, pesquisa e extensão, mas também subsídios para a tomada de decisão.

Para se cumprir esse objetivo geral amplo, alguns objetivos mais específicos conduziram o estudo. Assim, iniciando pelo propósito de classificar e definir as terminologias e linguagens dos termos, o estudo prosseguiu na tarefa de descrever as informações acadêmicas utilizadas pelos órgãos reguladores nos seus processos de avaliação de programas de ensino, pesquisa e extensão, e culminou com a tradução do universo informacional em alguns indicadores que, por seu turno, devem monitorar o processo de gestão.

Em face da assertiva acima, o desafio que se interpõe, na gestão acadêmica dos departamentos universitários, é o de conceber um sistema de informação para o exercício da gestão, capaz de monitorar, avaliar e sinalizar necessidades de melhorias para os processos de ensino, pesquisa e extensão, em qualquer área do conhecimento.

Partindo dessa constatação, o estudo levantou dados empíricos e promoveu debates e análises, visando à identificação, organização e representação das informações que, estruturadas em uma linguagem documentária e integradas ao sistema de informação, devem orientar o processo na perspectiva da institucionalização de um centro de excelência.

No entanto, compreender um determinado fenômeno e, por outro lado, identificar, organizar, representar e validar coletivamente as informações nele produzidas requer o envolvimento da comunidade acadêmica e o uso de abordagens de investigação adequadas ao contexto.

Procedimentos Metodológicos

Pelo motivo exposto e devido à natureza participativa e prática deste trabalho, a pesquisa-ação mostrou-se adequada para o desenvolvimento de um esforço planejado de construção coletiva de um modelo de organização e representação de informação para um centro universitário, pois um dos seus principais objetivos, já evidenciado por Thiollent (1985, p. 8), é “dar aos pesquisadores e grupos participantes os meios de se tornarem capazes

de responder com maior eficiência aos problemas da situação em que vivem, em particular sob forma de diretrizes de ação transformadora”.

Considerando a natureza do trabalho, a pesquisa-ação foi combinada com a abordagem da pesquisa exploratória que, na sua perspectiva, presume um processo de descoberta, como um instrumento que vai conduzindo as conclusões sobre o objeto de observação. Uma pesquisa de natureza exploratória, segundo Gil (2007), visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito, condizente com o objetivo desta pesquisa, que é o de fazer descobertas, e não o de buscar provas e comprovar ou refutar hipóteses.

Nos procedimentos técnicos de coleta dos dados, a pesquisa incorporou elementos da análise documental (MARTINS; THEÓPHILO, 2009) e de entrevistas semiestruturadas com os coordenadores de cursos de graduação e do programa de pós-graduação. As entrevistas foram guiadas por uma relação de questões de interesse indispensáveis para identificação das informações e compreensão do fenômeno. Ao passo que os documentos das agências reguladoras, além de reproduzir as informações relevantes do processo, se constituíram como a base do trabalho de classificação das informações e formulação de indicadores, uma vez que tais instrumentos de aferição do desempenho utilizados pelo INEP e pela CAPES estabelecem os níveis de qualidade requeridos em cada dimensão avaliada.

Se o sistema de informação de gestão acadêmica tem como função recuperar informações que respondam à demanda dos gestores acadêmicos com respostas aceitáveis, é preciso que as informações e os documentos sejam submetidos a um tratamento prévio, de maneira que permita prover referência aos descritores. Sustentado pelos motivos mencionados, o modelo foi construído com base no arcabouço teórico sobre organização e representação de informações no domínio da Ciência da Informação (CI), e congregou vários instrumentos, incluindo a linguagem documentária, o sistema nocional, as classificações e taxonomias, em uma perspectiva multidisciplinar de definição de conceitos, identificação de hierarquias, classes e subclasses, e estabelecimento de relacionamentos, cada um fornecendo diferentes funcionalidades.

No campo da gestão, o modelo integra conhecimentos relativos aos indicadores de desempenho, como recursos para expressar as informações sob forma numérica e garantir que a sua quantificação ocorra da forma mais fidedigna possível (TRZESNIAK, 1998).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DO MODELO

Antes que qualquer sistema informacional seja construído, é imprescindível haver, primeiramente, uma clara compreensão das necessidades de informações e das decisões que serão tomadas e que deverão ser suportadas pelo sistema. Entretanto, prover as informações pertinentes aos usuários para a realização das suas ações significa, antes de tudo, torná-las dispostas no sistema de modo que seja possível a sua recuperação de acordo com a perspectiva daqueles que o utilizam, promovendo e preservando um patamar de acordo entre usuário e sistema, no que diz respeito à linguagem utilizada, às classificações adotadas e à melhor representação dos conteúdos.

A representação das informações em um sistema de informação se dá por meio das linguagens documentárias, que, de acordo com Euclides e Fujita (2007, p. 6), têm a função de “[...] efetuar a mediação entre os termos que representam as necessidades de informação dos usuários na estratégia de busca e os termos utilizados na linguagem do sistema de informação.” Nesse sentido, as autoras ressaltam que a documentação, no que se refere à análise documentária, relaciona os conceitos da representação aos resultados das operações de análise do conteúdo dos documentos, cujo objetivo é a transferência de informação.

Fujita (2003, p. 62) assinala que, durante o processo de representação, “[...] são extraídos conceitos do documento através da análise de seu conteúdo e traduzidos para os termos de uma linguagem de indexação, tais como tesouros, listas de cabeçalhos de assunto, esquemas de classificação, [...]”; e, ainda, pontua que a representação das informações se constitui em uma parte essencial da alimentação do sistema, “[...] porque condiciona os resultados de uma estratégia de busca.” (FUJITA, 2003, p. 62).

As técnicas de organização e representação da informação, as linguagens documentárias, as taxonomias e o sistema nocional são aspectos fundamentais do processo de construção de sistemas de informação, em meio ao crescente estoque informacional. Inicialmente buscam classificar e relacionar as necessidades informacionais e criar linguagens específicas ao contexto, visando, por último, otimizar a recuperação, de acordo com necessidades e os ambientes específicos.

Enquanto que organizar é “um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais” (BRÄSCHER; CAFÉ, 2010, p. 92), representar é o produto desse processo descritivo. Compreendida como um “[...] conjunto de elementos descritivos que

representam os atributos de um objeto informacional específico” (BRÄSCHER; CAFÉ, 2010, p. 92), a representação da informação visa, sobretudo, minimizar possíveis ambiguidades no sistema informacional.

Entretanto, para se constituir como recurso de comunicação, o campo da organização e representação da informação precisa dos fundamentos da linguagem documentária, como um instrumento de uniformização do uso da linguagem. Lara (2004) advoga que a linguagem documentária, na sua função de dar forma ao conteúdo, se qualifica como um modo de organização e se constitui em um sistema de significação e de comunicação, servindo como instrumento por meio do qual se realiza a mediação entre sistemas e usuários, possibilitando as operações de representação e de acesso à informação. A estruturação de uma linguagem documentária requer o tratamento semântico do assunto, em uma determinada área do conhecimento.

Nas linguagens documentárias, o sistema nocional constitui-se em parâmetro básico para sua organização e sustentação, pois fornece os princípios para a identificação dos domínios, delimitação de termos e estabelecimento de relações entre termos. Um determinado campo do conhecimento corresponde a um conjunto de noções, sendo que as áreas especializadas têm seu universo nocional devidamente identificado, possibilitando organizá-las de forma sistemática (CINTRA et al., 1994).

Dessa forma, a utilização de uma linguagem documentária supõe a explicitação nocional da área, e os sistemas de classificação, por sua vez, fornecem os elementos essenciais e as bases para a formação metódica de classes e grupos de informações, ou qualquer que seja seu universo. É de Ranganathan (1965) o uso da expressão *relações hierárquicas de gênero-espécie e de todo-parte*, bem como a introdução do termo *faceta*, usado para denotar as características e as relações de um termo. Nesse sentido, Kobashi (2007) alerta que as unidades de representação e os conceitos que os termos representam devem ser explicitados pelas relações que se estabelecem entre eles, e refletem, dessa forma, as relações conceituais, o patamar onde eles convergem.

A gestão, para se consolidar, precisa, portanto, da construção de classes de informações consistentes e terminologias claras, permitindo recuperar os estoques informacionais armazenados que, por seu turno, caracterizam o objeto de gerenciamento dos gestores.

No contexto deste trabalho, a gestão da informação é assumida de acordo com o glossário da Ciência da Informação, como um processo cíclico de trabalho com a informação, geralmente apoiado em tecnologia, que deve ser realimentado continuamente, e que engloba, além da identificação de necessidades de informação, a aquisição, a organização e armazenamento, a distribuição e o uso da informação, visando o desenvolvimento de produtos e serviços.

De acordo com essa abordagem, um sistema de informação constitui-se como um valioso recurso de gestão, pois fornece ao tomador de decisão informações estratégicas e operacionais organizadas e disponibilizadas para o uso, criando um ambiente favorável ao desenvolvimento de produtos e serviços projetados com base em informação.

O principal objetivo da gestão da informação, a partir dessa perspectiva, é potencializar os recursos informacionais de uma organização e prover a estrutura requerida para coletar, organizar, armazenar, recuperar e usar informações. Potencializar a capacidade informacional de uma organização envolve, portanto, desenvolver sistemas que atendam as suas necessidades específicas. Um dos seus objetivos é reunir, organizar e representar informações provenientes de múltiplas fontes, gerando informação útil, disseminada em tempo real, para apoiar a tomada de decisão. Suas atenções estão, assim, focadas no conteúdo informacional.

Se a função da gestão da informação é buscar evidências significativas e fornecer embasamentos para a tomada de decisão, contribuindo no acompanhamento e monitoramento dos resultados organizacionais, os indicadores, funcionando como recursos de controle, sinalizam a lacuna entre aquilo que foi planejado e os resultados alcançados. Portanto, para fins de gestão, um indicador de controle reflete o que está ocorrendo no processo, tornando-se a base para as ações de melhoria. Segundo Bellen (2005), os indicadores agregam e quantificam informações de modo que sua significância se torne mais evidente.

O MODELO DE INFORMAÇÕES ACADÊMICAS

Marcondes (2001, p. 64) nos diz que “A vida real é uma realidade demasiadamente vasta e bastante complexa para ser captada em uma totalidade pela mente humana.” Isso pressupõe que sistemas de informação para gestão são representações artificiais construídas pelo homem para representar fatos, acontecimentos e fluxos observados no mundo real das

organizações, e, portanto, devem ser tão variados e complexos quanto o ambiente que eles buscam representar. Mesmo assim, o modelo ora apresentado (Figura 1) não pretende ser exaustivo, pois, como todas as teorias, ele também se constitui como uma propriedade de uma visão da realidade informacional, e, fazendo referência a Sayão (2001), ele é necessariamente limitado e aproximado, como, de resto, o são todas as teorias científicas.

Laville e Dionne (1999) afirmam que o verdadeiro, em ciências humanas, apenas pode ser um verdadeiro relativo e provisório. Portanto, no campo da gestão, os indicadores de controle, objeto de controle do sistema, como qualquer modelo que se construa, não expressam toda a realidade do campo da gestão acadêmica. Porém, vêm se constituindo em importantes marcos de referência, o que permite acompanhar o processo de busca da excelência no contexto dos departamentos universitários.

As necessidades de informações para a gestão acadêmica estão previamente especificadas pelos órgãos reguladores. Contudo, o desafio deste estudo está voltado para a melhor forma de organizar e representar o conteúdo das dimensões avaliadas, e, por último, traduzi-lo em indicadores, fornecendo, dessa maneira, uma abordagem básica e abrangente do espectro de exigências abarcadas pelo INEP e pela CAPES, em toda a sua magnitude.

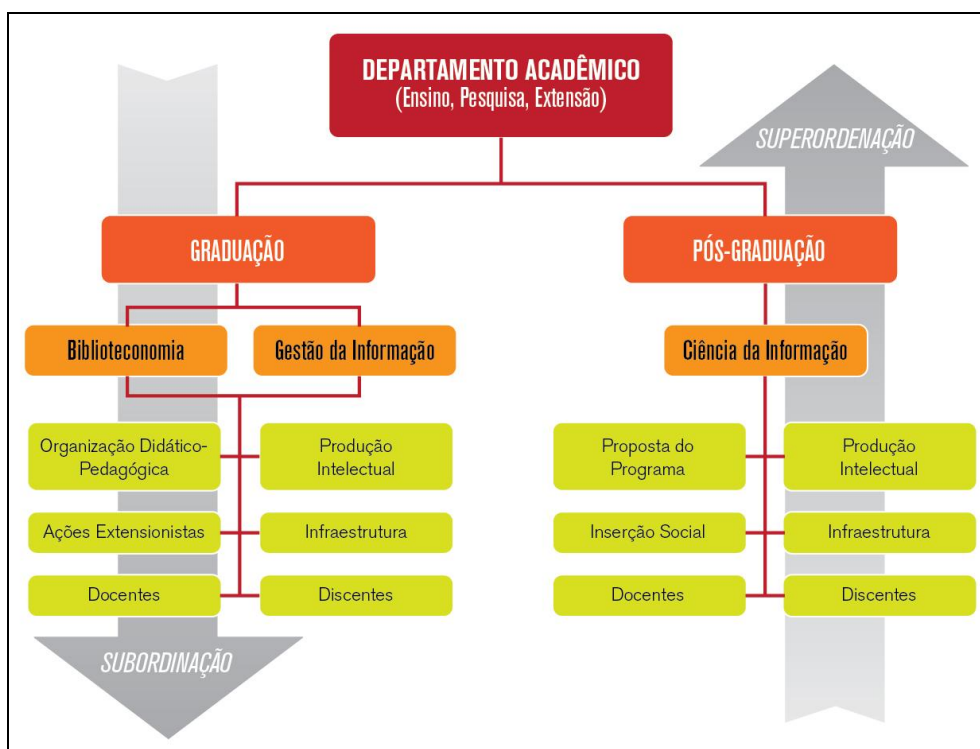


FIGURA 1 – Organização e representação das informações de gestão acadêmica⁵

⁵ FONTE – Dados da pesquisa, 2011 (e também das demais figuras e quadro que aparecem no texto).

O esquema da Figura 1 apresenta o departamento acadêmico possuindo três eixos norteadores (ensino, pesquisa e extensão) que se materializam nos cursos de graduação e pós-graduação. Por conseguinte, o eixo norteador obedece ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, conquanto interligados e inseridos em um contexto intimamente relacionado ao objetivo primordial da educação superior, consagrado pela Constituição Federal em seu art. 207, e pela Lei 9.394/1996 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Enquanto que o ensino coloca um discente em relação com o produto da pesquisa, a pesquisa o instrumentaliza para produzir conhecimento, e a extensão permite sua intervenção sobre a realidade, da qual ele faz parte como ser social.

Cintra et al. (2002) elencam alguns tipos de relação entre as estruturas adotadas para classificação do conhecimento concernentes ao campo nocional, que são as relações hierárquicas, associativas e de equivalência. No modelo proposto, as relações hierárquicas expressam o conceito de superordenação e subordinação. Superordenação, segundo Cintra et al. (2002), consiste na possibilidade de subdivisão de uma noção hierárquica mais alta em certo número de noções de nível inferior, chamadas de noções subordinadas, enquanto que o processo de subdivisão é denominado de subordinação.

Assim, no modelo de organização e representação das informações de gestão acadêmicas, todos os elementos presentes na Figura 1 se organizam por relações hierárquicas partitivas (todo-parte), por intermédio de subordinação e superordenação de conceitos. Os cursos de graduação e de pós-graduação estão no mesmo nível de coordenação, bem como as seis dimensões superordenadas aos cursos (CINTRA et al., 2002).

O modelo ilustra os níveis de ensino possuindo seis dimensões de organização interna que se complementam, buscando responder às necessidades dos gestores acadêmicos. Em linhas gerais, essa categorização consiste em observar e avaliar o processo informacional em uma variedade de contextos a serem explorados pelos aspectos que neles habitam e por suas características gerais, de modo que os retratem.

A dimensão *organização didático-pedagógica*, na graduação, e a dimensão *proposta do programa*, na pós-graduação, têm relação direta com o Ensino. A dimensão *produção intelectual*, em ambos os níveis, é produto da Pesquisa. As dimensões *ações extensionistas* e *inserção social* traduzem o processo no âmbito da Extensão. No entanto, ensino, pesquisa e extensão são inter-relacionados e, nesse sentido, constituem-se como fenômenos informacionais no contexto universitário, nos quais as dimensões *docentes* e *discentes* são os

atores principais que interferem direta e indiretamente no processo informacional, e usam recursos físicos representados pela dimensão *infraestrutura*, em ambos os níveis.

A linguagem controlada do modelo

A terminologia utilizada para a composição dos termos das dimensões que compõem o modelo representado na Figura 1 é adotada a partir de documentos disponibilizados pelos órgãos reguladores: os instrumentos de avaliação externa de curso do INEP⁶ e o Documento de Área da CAPES⁷. Cintra et al. (2002) ressaltam que a ausência de um sistema que observe os termos e a representação dos conceitos ocasiona falta de compreensão ou compreensão incorreta dos conceitos que serão representados. Dessa forma, seguindo as considerações desses autores, a definição dos termos traduzindo cada dimensão do modelo é parâmetro básico para correta compreensão do contexto no qual estão inseridos os conceitos, a fim de evitar problemas na comunicação, como pode ser verificado na Figura 2.



FIGURA 2 – Definição dos termos no contexto da gestão acadêmica

⁶ Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – Bacharelados, Licenciaturas e Cursos Superiores de Tecnologia (presencial e a distância), revisado pelo INEP/MEC em maio de 2011.

⁷ Documento de Área 2009 das Ciências Sociais Aplicadas I, da Diretoria de Avaliação da CAPES.

QUADRO 1

Organização conceitual dos termos no contexto da gestão acadêmica

<p>Organização didático-pedagógica – É o documento orientador de um curso de graduação que traduz as políticas acadêmicas institucionais, denominado Projeto Pedagógico do Curso (PPC).</p> <p>Proposta do programa – É o documento orientador do programa de pós-graduação que descreve as áreas de concentração, linhas de pesquisa, projetos em andamento e proposta curricular.</p> <p>Produção intelectual – Diz respeito à produção científica, cultural, artística ou tecnológica dos docentes e discentes e inclui a qualidade das publicações (<i>Qualis</i>).</p> <p>Ações extensionistas – Constituem os cursos, projetos e eventos de democratização e compromisso social desenvolvidos no âmbito da graduação e referem-se à articulação entre sociedade e universidade.</p>	<p>Inserção social – Refere-se à inserção e ao impacto regional e nacional do programa de pós-graduação.</p> <p>Docentes – São os profissionais regularmente contratados pela instituição e que se encontram vinculados em uma ou mais disciplinas do curso de graduação ou credenciados ao programa de pós-graduação. Especificamente na graduação, diz respeito também ao Núcleo Docente Estruturante (NDE).</p> <p>Discentes – São os alunos regularmente matriculados em regime de dependência ou trancamento (desde que dentro do prazo) nos cursos e programas da instituição.</p> <p>Infraestrutura – É o espaço físico de trabalho disponibilizado aos docentes, discentes, coordenadores, chefes de departamento e demais servidores para a realização das atividades acadêmicas e administrativas, incluindo acesso aos equipamentos de informática, biblioteca e questões relacionadas à acessibilidade.</p>
---	---

Algumas dimensões entre os cursos de graduação e o programa de pós-graduação estabelecem relações de equivalência e de associação. Como expressam Cintra et al. (2002), as relações de equivalência acontecem por semelhança de conceitos, a partir de termos diferentes, enquanto que as relações associativas operam com indissociabilidade de conceitos através de termos distintos, dentro do quadro de referência. No caso em questão, os conceitos são representados pelos parâmetros de entrada do sistema em cada dimensão, e os termos são representados pelas dimensões vinculadas aos cursos e programas.

As relações de equivalência podem ser visualizadas pelas dimensões *produção intelectual*, presente nos dois cursos; porém, a totalidade da produção na pós-graduação não será a mesma que na graduação, pois o número de docentes e os valores de referência variam em ambos os casos. Nesse sentido, a relação de equivalência se estabelece não pelos

resultados que serão obtidos ao final, mas pelos parâmetros de entrada constantes no item *produção intelectual*. Coloca-se ainda que as dimensões *infraestrutura*, *docentes* e *discentes* dos dois níveis de ensino também são equivalentes, por possuírem parâmetros de entrada semelhantes.

As relações de associação no esquema podem ser ilustradas em inúmeras possibilidades entre as dimensões. Essas possibilidades se referem aos elementos dos parâmetros de entrada, buscando a integração entre as dimensões e a obtenção de indicadores contextualizados e representativos da realidade. Destaca-se, então, que todas as dimensões se associam, da mesma maneira que as ações de ensino, pesquisa e extensão são dependentes entre si.

Por conseguinte, no modelo proposto, cada dimensão representa e justifica o que está sendo avaliado por meio da seleção de um conjunto de indicadores, os quais concentram características e agrupam critérios para explicar e fazer compreender os elementos do universo do processo informacional que constitui a gestão acadêmica. Assim, a dimensão de avaliação da pós-graduação denominada *proposta do programa*, por exemplo, impõe, entre outros desafios, cuidar para que as especialidades dos docentes sejam abrangentes e abarquem as áreas de concentração do programa, enquanto que a dimensão *produção intelectual* tem como função cuidar para que as publicações sejam de boa qualidade, regulares e distribuídas de forma equilibrada pela totalidade dos docentes, e ainda garantir sua específica inserção e aderência às linhas de pesquisa.

Na Figura 3 são apresentados alguns possíveis indicadores da dimensão *produção intelectual*, nas esferas de ação da graduação e da pós-graduação.

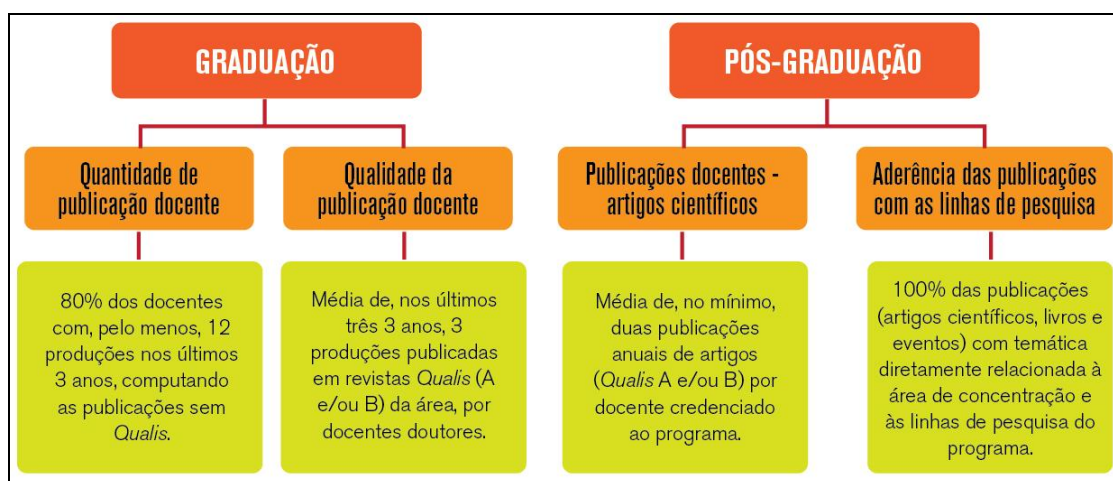


FIGURA 3 – Indicadores da dimensão Produção Intelectual

Tais considerações possibilitam selecionar e organizar indicadores em cada dimensão voltados à sua tarefa de análise, permitindo consultá-los, relacioná-los e compará-los em relação às suas características e às suas especificidades. Os valores de referência estabelecem níveis de qualidade coerentes com a política educacional do departamento universitário e dos órgãos reguladores, tornando-se metas a alcançar que, por seu turno, oferecem as condições de gerir efetivamente o processo informacional.

CONCLUSÕES

Só há sentido em utilizar um recurso de gestão informacional, se ele contribuir para a gestão sistêmica e racional do processo de gestão acadêmica. Para funcionar como recurso de gestão, o propósito deve ser, em última instância, orientar as ações que deverão ser empreendidas. Isso significa que a gestão precisa, antes de tudo, auxiliar na identificação e na formulação de políticas e ações de melhorias em relação às insuficiências diagnosticadas.

A gestão acadêmica é, nessa perspectiva, uma espécie de controle do processo informacional, que tem o usuário como elemento-chave no que diz respeito ao julgamento sobre a sua qualidade. Os órgãos reguladores, por sua vez, assumem o papel de definir os padrões de qualidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

O modelo de organização e representação das informações acadêmicas proposto salienta necessidades de informação de dois segmentos: das agências reguladoras, para fins de avaliação; e do gestor acadêmico, para fins de gestão. Percebe-se, então, que os coordenadores realizam atividades de gestão para a avaliação das instâncias reguladoras, tendo em vista a excelência dos cursos. Tal panorama exige organização de informações, com linguagens compatíveis para atendimento ao conteúdo informacional constante nos instrumentos de avaliação externa adotados pelas agências reguladoras.

As relações expressas no modelo destacam operações hierárquicas partitivas, equivalentes e associativas entre as dimensões no mesmo nível de coordenação. As relações associativas são visualizadas em maior número do que as equivalentes, revelando aproximações, distinções e particularidades envolvidas na dinâmica da gestão acadêmica.

Assim sendo, é de suma importância construir processos informacionais com uma adequada estrutura de organização, representação, disseminação e recuperação de informações, mas é também igualmente importante acompanhar e verificar se o processo,

serviço ou produto de informação atende aos parâmetros e aos objetivos estabelecidos, função desempenhada pelos indicadores de controle com seus respectivos valores de referência.

Nesse sentido, um sistema de gestão acadêmica deve contemplar, de forma satisfatória, todos os parâmetros inerentes à função dos coordenadores de cursos de graduação e de programas de pós-graduação. Para tanto, o estabelecimento dos parâmetros deve prever todas as relações possíveis entre as dimensões, e assim obter indicadores confiáveis e representativos.

A principal característica de um indicador é a sua capacidade de sintetizar um conjunto de informações, representando apenas o significado essencial dos aspectos analisados. Todavia, definir um indicador pode também simplificar em demasia o processo de gestão acadêmica, ignorando, assim, a rica complexidade do sistema. O indicador, por si só não pode apurar a abrangência e a complexidade do que é o dia a dia da coordenação de um curso de graduação ou de um programa de pós-graduação, nem as relações que se estabelecem, entre outras mediações que entram em ação nesse processo. Todavia, bem integrados e ajustados ao contexto a ser avaliado, deverão contribuir para a gestão acadêmica visando garantir o cumprimento das diretrizes e dos padrões de qualidade estabelecidos pelas instâncias regulatórias.

O indicador *publicações docentes*, por exemplo, permite observar aspectos da produção científica em uma perspectiva mais ampla relacionada ao desempenho do programa e, em uma esfera mais específica, permite verificar o desempenho individual dos docentes, além de identificar a qualidade das suas publicações pela verificação do *Qualis* dos veículos de comunicação adotados. Essas informações, certamente, deverão orientar estratégias e ações no campo da gestão acadêmica.

REFERÊNCIAS

BRÄSCHER, M.; CAFÉ, L. Organização da informação ou organização do conhecimento? In: LARA, M. L. G.; SMIT, J. W. (Org.). **Temas de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil**. São Paulo, SP: Escola de Comunicações e Artes/USP, 2010.

BELLEN, H. M. V. **Indicadores de sustentabilidade**: uma análise comparativa. Rio de Janeiro, RJ: FGV, 2005.

CINTRA, A. M. M. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. São Paulo, SP: Polis, 1994.

EUCLIDES, M. L.; FUJITA, M. S. L. Representação das necessidades de informação na organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANCIB, 2007.

FUJITA, M. S. L. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 60-90, 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2007.

KOBASHI, N. Y. Fundamentos semânticos e pragmáticos da construção de instrumentos de representação de informação. **DataGramaZero**, v. 8, n. 6, dez. 2007. Disponível em <http://www.dgz.org.br/dez07/Art_01.htm>. Acesso em: 18 jul. 2011.

LARA, M. L. G. Linguagem documentária e terminologia. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 231-240, 2004.

LAVILLE, C; DIONNE, G. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul; Belo Horizonte: Editora da UFMG, 1999.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2009.

MARCONDES, C.H. Representação e economia da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 61-70, 2001.

RANGANATHAN, S. R. **The colon classification**. New Brunswick: Rutgers State University, 1965.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo, SP: Cortez, 1985.

TRZESNIAK, P. Indicadores quantitativos: reflexões que antecedem seu estabelecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 159-164, 1998.

Recebido em: 14/09/2011
Publicado em: 13/07/2012