

Correspondência dos autores

¹ Universidade Federal do Paraná,
PR - Brasil
rafaelfelix@ufpr.br

² Universidade Federal do Paraná,
PR - Brasil
razzolini@ufpr.br

Fluxos informacionais das políticas de assistência estudantil: uma análise na Universidade Federal do Paraná

Rafael Felix da Silva¹ Edelvino Razzolini Filho²

RESUMO

Introdução/objetivo: Esta pesquisa teve por objetivo identificar como se caracterizam os fluxos de informação que subsidiam a atuação dos gestores de políticas de assistência estudantil na Universidade Federal do Paraná (UFPR). **Metodologia:** Os dados foram coletados via questionário estruturado, e tratados por meio de estatística descritiva e análise de conteúdo. **Resultados:** Os resultados apontaram que os gestores de políticas de assistência estudantil possuem demandas informacionais complexas, dinâmicas e heterogêneas, e que reconhecem a relevância da informação no suporte aos seus processos decisórios. O ambiente informacional é permeado por fatores intervenientes como: pressões da comunidade acadêmica, questões éticas, e de dependência tecnológica, além da complementaridade entre a utilização de canais e fontes de informação formais e informais. A má comunicação, a falta de integração entre sistemas, e a sobrecarga informacional se constituíram como barreiras que, tanto dificultam o compartilhamento de informações, como tornam seu processo de recuperação mais lento. **Conclusão:** Estes resultados delineiam um diagnóstico descritivo-interpretativo que pode contribuir para o desenvolvimento de fluxos informacionais mais adequados à consecução de políticas de assistência estudantil, impactando positivamente todas as partes nelas interessadas.

PALAVRAS-CHAVE

Fluxos informacionais. Universidade pública. Ensino superior. Política pública. Gestão da informação.

Information flows in student assistance policies: an analysis at Federal University of Paraná

ABSTRACT

Introduction/Objective: This research aimed to identify how the information flows that subsidize the actions of the managers of student assistance policy at Federal University of Paraná (UFPR) are characterized. **Methodology:** Data were collected through the application of a structured questionnaire and treated using descriptive statistics and content analysis. **Results:** The results showed that the managers of student assistance policy have complex, dynamic and heterogeneous informational demands, and that they recognize the relevance of information in supporting their decision-making processes. The informational environment is permeated by intervening factors such as: pressure from the academic community, ethical issues, and

technological dependence, in addition to the complementarity between the use of formal and informal channels and sources of information. Poor communication, lack of integration between systems, and informational overload constitute barriers that both make it difficult to share information and make its recovery process slower. **Conclusion.** These results outline a descriptive-interpretative diagnosis that can contribute to the development of information flows that are more appropriate for the achievement of student assistance policies, positively impacting all related parties.

KEYWORDS

Information flows. Public university. Higher education. Public policy. Information management.

CRediT

- **Reconhecimentos:** Não aplicável
- **Financiamento:** Não aplicável.
- **Conflitos de interesse:** Os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** Não aplicável.
- **Disponibilidade de dados e material:** Não aplicável.
- **Contribuições dos autores:** Conceituação, Curadoria de Dados, Análise Formal, investigação, Metodologia, Redação: SILVA; R. F; Supervisão, Validação, Visualização; Redação – revisão & edição: RAZZOLINI FILHO; E.

JITA: FJ. Knowledge management

ODS: 9. Inovação e infraestruturas

| 2



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 17/11/2023 – Aceito em: 17/02/2024 – Publicado em: 08/03/2024

Editor: Gildenir Carolino Santos

1 INTRODUÇÃO

A informação é considerada, na contemporaneidade, um recurso crítico para o desenvolvimento da sociedade e das organizações (Paiva; Silva; Lopes, 2020), sendo utilizada, no âmbito institucional, para criar significados, construir conhecimentos, e subsidiar o processo de tomada de decisão (Choo, 2003).

Nassif (2019) argumenta que é preciso gerenciar a informação para que esta possa transitar com eficiência pelo ambiente organizacional. Entretanto, a diversidade de elementos, interesses e valores que envolvem tal ambiente, adicionam complexidade a este processo, impactando a fluência das informações e criando barreiras (Inomata *et al.*, 2017), que dificultam o acesso tempestivo, a informações que reúnam os conteúdos e atributos necessários para auxiliar os gestores na condução de suas atividades (Nassif, 2019).

Nesta perspectiva, os fluxos de informação, como objeto de estudo, tornam-se cada vez mais relevantes para o campo da Gestão da Informação e do Conhecimento, tendo em vista que sua compreensão contribui para a identificação e atendimento das necessidades informacionais da sociedade em seus diversos contextos, sejam eles públicos ou privados (Ruas; Bax, 2020).

Gerir os fluxos informacionais, no que tange os elementos que os compõem (atores, canais informacionais, fontes de informação, e tecnologias da informação e comunicação), e os seus aspectos influenciadores - necessidades informacionais, determinantes de escolha e uso, barreiras informacionais e velocidade de recuperação (Araújo; Silva; Varvakis, 2017), de modo a suportar a tomada de decisão, é um grande desafio, haja vista a variedade e complexidade dos interesses envolvidos.

No âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) isso não é diferente, uma vez que nestas, assim como nas organizações privadas, também ocorrem processos informacionais, como captação, armazenamento e uso da informação (Souza; Silva, 2021), o que implica na necessidade de se entender as características dos fluxos informacionais nelas existentes, bem como as formas pelas quais estes fluxos podem colaborar para o desenvolvimento e efetivação de suas políticas e programas.

No que concerne às IFES, um tema que mobiliza um número crescente de pesquisas se refere às políticas de assistência estudantil (Santos; Siqueira; Diniz, 2021; Silva; Sampaio, 2022). Tais investigações ocorrem na esteira da expansão e democratização da oferta de vagas no ensino superior, e da garantia de fornecimento de condições básicas para que o estudante possa concluir seu curso de graduação (Imperatori, 2017), questões asseguradas pelo Plano Nacional de Educação como Políticas de Estado (Brasil, 2014).

As políticas sociais de democratização do acesso ao ensino superior, como as que reservam vagas a estudantes oriundos de escolas públicas (Brasil, 2012), contribuíram para que indivíduos pertencentes a grupos sociais, anteriormente, excluídos dessa etapa de ensino ingressassem nas IFES. Contudo, a prevalência de situações de fragilidade socioeconômica entre tais estudantes, dificulta sua permanência no ensino superior, estimulando-os a desistir de seus cursos, ou os impedindo de cursá-los com a dedicação e qualidade que seriam requeridas.

A exemplo do acima explanado, pesquisa de perfil socioeconômico e cultural dos graduandos das IFES revelou que 26,61% dos estudantes deste nível de ensino vivem em famílias com renda per capita mensal de até meio salário-mínimo (Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis, 2019). Nesse cenário, as políticas de assistência estudantil objetivam criar condições que favoreçam a permanência dos estudantes nos estabelecimentos de ensino superior, oportunizando melhorias em seu desempenho acadêmico e qualidade de vida (Gomes; Brasileiro, 2022).

Isto posto, entende-se que, aprofundar a compreensão sobre como ocorrem os fluxos informacionais que subsidiam os gestores de políticas de assistência estudantil tem o potencial de contribuir para uma gestão mais coerente e decisões mais alinhadas às demandas estudantis.

Além disso, proporciona a identificação de barreiras informacionais, que restrinjam uma melhor execução destas políticas, viabilizando a realização de ajustes que as tornem mais efetivas (Souza; Silva, 2021).

Ademais, Silva e Sampaio (2022) em estudo de revisão sistemática da literatura, realizado em âmbito nacional e internacional, constataram a ausência de pesquisas que abordassem as políticas de assistência estudantil com foco na atuação dos gestores destas políticas, e por consequência, nos fluxos de informação por eles utilizados, caracterizando, assim, uma lacuna de pesquisa.

Depreende-se, assim, ser relevante e oportuno empreender esforços no sentido de preencher tal lacuna, a partir da resposta ao seguinte questionamento: Como se caracterizam os fluxos informacionais que subsidiam os gestores de políticas de assistência estudantil? Frente à questão de pesquisa, o objetivo desta investigação consiste em: identificar como se caracterizam os elementos que compõem os fluxos de informação (atores, canais informacionais, fontes de informação, e tecnologias da informação e comunicação), e os aspectos influenciadores destes fluxos (necessidades informacionais, determinantes de escolha e uso, barreiras informacionais e velocidade de recuperação), no subsídio a gestores de políticas de assistência estudantil na Universidade Federal do Paraná (UFPR).

A realização desta investigação se justifica pelas suas contribuições teóricas e práticas. Em relação à teoria, tem-se que, muito embora a análise dos fluxos informacionais tenha se expandido para diversos contextos, inclusive para o ambiente das IFES, não se constata a existência de estudos focados nos elementos e aspectos que compõem e influenciam os fluxos de informação que subsidiam os gestores locais de políticas de assistência estudantil (Silva; Sampaio, 2022). Assim, este estudo agrega a literatura, abordando uma lacuna de pesquisa referente a tópicos relevantes e urgentes, sob os pontos de vista social e informacional, ampliando as bases teóricas para discussões que possibilitem uma gestão mais assertiva destas políticas. Pela perspectiva prática, colabora com os gestores públicos nas IFES, provendo um diagnóstico sobre as características e fatores de influência de seus fluxos informacionais, que observados pelo prisma social que direciona esta pesquisa, pode ser determinante para o desenvolvimento de políticas, que assegurem de forma mais efetiva, a permanência dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, desde seu ingresso na graduação até a conclusão de seu curso.

Este artigo está organizado da seguinte maneira: Seção 2 apresenta considerações referentes aos fluxos de informação e as políticas de assistência estudantil. Na seção 3, descrevem-se os procedimentos metodológicos executados no decorrer da pesquisa. A seção 4 traz os resultados encontrados e a análise realizada. Por fim, na seção 5 são apresentadas as considerações finais do artigo, juntamente com suas limitações e sugestões de estudos futuros.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Esta seção apresenta o referencial bibliográfico consultado sobre os temas fluxos informacionais e políticas de assistência estudantil, enfatizando-se sua consecução no contexto da UFPR. Destaca-se, que não se teve a pretensão de esgotar tais assuntos, mas sim, prover melhor compreensão da temática, bem como embasamento para as análises realizadas.

2.1 Fluxos informacionais

Os fluxos informacionais estão inseridos em todos os contextos sociais contemporâneos, podendo ser definidos como processos comunicativos dinâmicos, que buscam transmitir informações, com valor agregado, entre os diversos usuários da informação

(Razzolini Filho, 2020). Araújo, Silva e Varvakis (2017), corroboram este entendimento e atribuem ao gerenciamento do fluxo informacional a responsabilidade pela satisfação das complexas necessidades informacionais de gestores e organizações.

Castells (2013) enfatiza a importância dos fluxos, postulando que a sociedade se edifica em torno deles. Para o referido autor, os fluxos expressam os processos que dominam nossa vida, visto que representam “sequências intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade” (Castells, 2013, p.501). Nesse sentido, Valentim (2010) afirma que os fluxos de informação refletem o ambiente ao qual pertencem, tanto em relação ao conteúdo quanto à forma. Tem-se, deste modo, que os fluxos informacionais espelham, no contexto organizacional, como o das IFES, o comportamento desenvolvido pelos indivíduos e organizações em relação à informação.

Vale destacar, que a nível individual, cada pessoa possui um conjunto de valores, crenças, e conhecimentos, além de necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas próprias (Nassif, 2019). Tais fatores, associados ao ambiente no qual o indivíduo está inserido, constituem a base de suas necessidades informacionais, e comportamento de busca e uso da informação (Paiva; Silva; Lopes, 2020). Por este entendimento, a construção de fluxos que agreguem valor à informação, dependerá tanto das estratégias organizacionais e dos atores neles envolvidos, como dos conteúdos informacionais produzidos e seus objetivos.

Os fluxos de informação podem assumir características formais e informais. Os fluxos de informação formais são estruturados, possuem maior visibilidade, e se constituem de atividades e tarefas rotineiras do ambiente organizacional, sendo direcionados pela cultura informacional e valores expressos pela organização (Pinto; Molina; Paletta, 2022).

Os fluxos de informação informais, por sua vez, não são estruturados, possuindo como marca sua intangibilidade. Tais fluxos se organizam a partir de “vivências e experiências individuais e grupais do sujeito organizacional” (Valentim, 2010, p.19), ou seja, do relacionamento humano existente entre os atores envolvidos em sua constituição (Paiva; Silva; Lopes, 2020). Estes fluxos, apesar de circularem por diversos meios, são considerados difíceis de ser registrados, o que torna complexa uma gestão mais efetiva sobre eles, especialmente em ambientes sem uma cultura informacional voltada para este fim (Valentim, 2010).

É importante frisar, que em uma organização, os fluxos formais e informais não são autoexcluentes, mas coexistem, cabendo aos gestores à incumbência de estimular o envolvimento e compromisso de todos, com a promoção e utilização dos meios que proporcionem o formato de compartilhamento da informação mais adequado em cada situação.

Segundo Araújo, Silva e Varvakis (2017) os fluxos informacionais são suportados por duas dimensões: elementos que os compõem (atores, canais informacionais, fontes de informação, e tecnologias da informação e comunicação) e aspectos de influência (necessidades informacionais, determinantes de escolha e uso da informação, barreiras, e velocidade de recuperação). A dimensão referente aos elementos, diz respeito aos fatores responsáveis por tornar a existência do fluxo possível. Por outro lado, a dimensão relacionada aos aspectos de influência, aborda os fatores que interferem em seu desenvolvimento, tais aspectos exercem a função de catalisadores para a constituição do fluxo de informação. O Quadro 1 apresenta as duas dimensões que formam o fluxo informacional.

Quadro 1. Dimensões de um fluxo informacional

Dimensões	Categorias Formativas	Conceito
Elementos	Atores	Todos os envolvidos no fluxo de informação, e nas atividades inerentes a ele, e que, de alguma forma, respondam por sua ocorrência.
	Canais Informacionais	Responsáveis por suportar a transmissão de informações no processo de comunicação.
	Fontes de Informação	Insumo para a obtenção de informações que darão suporte às atividades nas quais o fluxo de informação está inserido.
	Tecnologia da Informação e Comunicação	Suporte para que as operações do fluxo aconteçam de forma exequível.
Aspectos de Influência	Necessidades Informacionais	Fator responsável por demarcar o início do fluxo de informação.
	Determinantes de Escolha e Uso	Aspectos que interferem na escolha da fonte e do uso da informação.
	Barreiras	Restrições ocasionalmente encontradas no caminho que a informação deve percorrer.
	Velocidade de Recuperação	Tempo entre a busca da informação e a resposta obtida.

Fonte: Araújo, Silva e Varvakis (2017)

Para Araújo, Silva e Varvakis (2017) ambas as dimensões apresentadas no Quadro 1 formam um conjunto, não sendo possível vislumbrar a construção de um fluxo de informação que não seja composta, direta ou indiretamente, pelos fatores comportados nestas dimensões. Os referidos autores ainda enfatizam que a análise integrada destas duas dimensões é fundamental para visualizar o funcionamento dos fluxos informacionais em sua totalidade.

Uma vez que os fluxos de informação foram caracterizados, em seus elementos constitutivos e aspectos de influência, observa-se como oportuno, para a obtenção do objetivo desta pesquisa, abordar, também, as políticas de assistência estudantil, conforme segue.

2.2 Políticas de assistência estudantil

A educação superior representa um instrumento de transformação social e desenvolvimento econômico, fortalecê-la, além de contribuir para geração de impactos positivos sobre a produção científica e inovação tecnológica, propicia a ampliação do número de pessoas com melhores condições de empregabilidade, em ocupações que exigem profissionais cada vez qualificados (World Bank Group, 2020). O relacionamento entre educação superior e desenvolvimento socioeconômico foi observado no contexto brasileiro, por meio da elaboração de políticas de expansão de vagas universitárias (REUNI), de democratização (Lei de Cotas) e simplificação de acesso às IFES (Sistema de Seleção Unificado - SISU).

Entretanto, conforme destacado por Bettinger (2015), o crescimento do número de matrículas não foi acompanhado, proporcionalmente, pelo crescimento das taxas de conclusão de cursos, impelindo o poder público e pesquisadores a deslocar a ênfase de sua atenção, das medidas voltadas, exclusivamente, para o acesso ao ensino superior, em direção a pesquisa e elaboração de estratégias direcionadas a permanência dos estudantes na graduação, até a sua finalização (Imperatori, 2017).

Cabe destacar que, associar o ensino superior à empregabilidade, e desta forma, a ascensão social, fez com que os índices de sucesso (conclusão) abaixo do esperado, passassem

a ser vistos como fator que contribui para a manutenção de desigualdades sociais, visto que a não conclusão da graduação, seja pela evasão ou por sucessivas reprovações, impede o desenvolvimento social do indivíduo, perpetuando sua condição de vulnerabilidade socioeconômica (Erwin *et al.*, 2021).

Outro fator relevante, é que a evasão, além de trazer os prejuízos acima mencionados para o estudante, também atinge negativamente a gestão das IFES, nas formas econômicas e organizacionais. Pela perspectiva econômica, tem-se que a perda de alunos resulta em perdas orçamentárias, tendo em vista que a matriz que orienta a distribuição de recursos às IFES leva em conta, dentre outros fatores, o número de discentes concluintes a cada período (Recktenvald; Mattei; Pereira, 2018). Ao passo que, no âmbito organizacional, existem efeitos relacionados à gestão do corpo docente, número de turmas, oferta de disciplinas, quantidade de equipamentos e outros suprimentos dimensionados com base num quantitativo de estudantes que se reduz no decorrer do período letivo (Berka; Marek, 2021), diminuindo a eficiência na alocação destes recursos.

Vale mencionar, que no contexto brasileiro, a literatura evidencia diversas causas para a descontinuidade dos estudos na educação superior, dentre as quais, a mais proeminente, segundo Bardagi e Hutz (2009), é a questão socioeconômica. Imperatori (2017) argumenta que a fragilidade econômica impacta a trajetória acadêmica dos estudantes, tanto pela ausência de condições para aquisição ou acesso a bens e práticas culturais, como pela necessidade de conciliar estudos e trabalho.

A busca por atenuar os impactos negativos ocasionados pela situação socioeconômica adversa dos estudantes implicou na adoção de estratégias que os auxiliassem a permanecer em seus cursos, por meio do fornecimento de condições básicas para tal. Silva e Sampaio (2022) identificaram que essas estratégias, resultam, principalmente, na concessão de auxílios, classificáveis de duas maneiras: Auxílios fornecidos a partir das características dos estudantes (vulnerabilidade socioeconômica e mérito acadêmico); e, Auxílios definidos pela natureza da concessão, sendo estes: (i) Auxílio financeiro- transferência de valores monetários para os alunos; e (ii) Apoio assistencial- prestação de serviços assistenciais, como moradia, alimentação, transporte e outros.

Segundo Santos e Freire (2022), as diferentes formas de oferecer assistência ao estudante decorrem do legado deixado pela formação de políticas sociais no processo de institucionalização da educação, e das peculiaridades regionais inerentes à oferta do ensino superior, as quais orientam a visão, cultural e jurídica, relativa ao entendimento das obrigações governamentais para com a manutenção do ensino.

No Brasil, o principal instrumento a regular o desenvolvimento de políticas de assistência estudantil no ensino superior é o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), instituído pelo Decreto 7.234/2010 (Gomes; Brasileiro, 2022). Os objetivos do PNAES consistem em: democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública; reduzir os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; diminuir as taxas de retenção e evasão; e contribuir para a promoção da inclusão social pela educação (Brasil, 2010). Neste contexto, as políticas de assistência estudantil no ensino superior brasileiro assentam suas bases no combate a situações de retenção, desistência ou trancamento, oportunizando condições para que os discentes possam melhorar seu desempenho acadêmico e concluir os seus estudos (Andrade; Teixeira, 2017).

O PNAES estabelece como áreas prioritárias de atuação, questões referentes à: moradia; alimentação; transporte; saúde; inclusão digital; cultura; esporte; creche; apoio pedagógico; e suporte a estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento, altas habilidades e superdotação (Brasil, 2010). Percebe-se, a partir dessa variedade de eixos de ação, que a proposta do PNAES consiste em articular diferentes frentes de atuação, de modo a garantir um padrão de proteção social ampliado.

É interessante, no entanto, observar, que o PNAES, apesar de ser um programa de âmbito federal, regulado por meio de regramento normativo, define apenas as áreas prioritárias de ação, mas não prescreve as formas pelas quais estas devem ser executadas, possuindo, as IFES, autonomia, para a seu discernimento, criar ações que melhor se adequem as suas necessidades. Esta descentralização colabora para a diversidade e heterogeneidade dos projetos implementados nas IFES.

Nesse sentido, cabe aos gestores atuantes nas IFES, por meio de processos decisórios, propor, implantar e controlar políticas de assistência estudantil. Estes processos devem ser embasados por fluxos informacionais que permitam: (i) levantar o perfil socioeconômico do estudante, verificando quais questões mais impactam sua trajetória acadêmica (moradia, alimentação, transporte, saúde mental...), (ii) identificar de que maneira estes problemas interferem na permanência e sucesso do estudante (retenção, trancamento, abandono); e (iii) propiciar indicadores que permitam decidir quais formatos de ações implementar (repasso financeiro ou prestações de serviços ao estudante). O que pressupõe uma extensa coleta de informações, decorrentes de fontes diversificadas, compartilhadas entre os gestores por vários canais, e armazenadas em sistemas que permitam o processamento e produção de informações, quantitativas e qualitativas, que sustentem as decisões tomadas.

Frente ao exposto, é possível argumentar que o fluxo informacional e as políticas de assistência estudantil desenvolvidas no âmbito das IFES possuem um estreito relacionamento, sendo o primeiro responsável por prover subsídio informacional que legitime e traga eficiência a elaboração da segunda.

2.2.1 Políticas de assistência estudantil na UFPR

A UFPR é a universidade mais antiga do Brasil, além de ser referência na elaboração e desenvolvimento de políticas de assistência estudantil (Souza; Silveira, 2016). A UFPR possui mais de trinta e três mil alunos matriculados em seus 136 cursos de graduação (bacharelados, licenciaturas e tecnólogos).

Vale destacar que, a UFPR reserva cinquenta por cento das vagas de ingresso na graduação para discentes que cursaram o ensino médio integralmente em escolas públicas, “com subcotas para estudantes de baixa renda, pretos, pardos, indígenas e pessoas com deficiência” (Brasil, 2012). Nesse sentido, a UFPR tem observado um crescimento no volume de vagas ocupadas por estudantes pertencentes a estes estratos sociais, de modo que, no ano de 2019, cerca de 60% das matrículas totais, foram efetivadas por discentes oriundos do ensino público (Brasil, 2019).

Estes números, muito embora representem uma conquista rumo à democratização do ensino superior, apresentam, também, um desafio para a instituição, que precisa planejar políticas e ações que assegurem condições de permanência e qualidade de vida para estes estudantes.

Na UFPR essas políticas são planejadas e gerenciadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), que tem como objetivo, desenvolver e implementar “programas e ações que contemplem uma abordagem integral, onde a assistência não fique restrita à manutenção e sobrevivência da aluna e do aluno na instituição, mas que contribua efetivamente para a sua formação individual e global” (Brasil, 2023). Para tanto, a PRAE conta uma equipe multiprofissional composta por 40 servidores, entre Psicólogos, Assistentes Sociais, Pedagogos, Contadores, Administradores, dentre outros.

As políticas de assistência estudantil gerenciadas na citada pró-reitoria são financiadas com recursos do próprio orçamento da universidade, ou provenientes do PNAES, sendo organizadas, principalmente, em quatro frentes de atuação (Brasil, 2009):

- A) Auxílios Financeiros: Repasses financeiros realizados diretamente ao estudante (Auxílio Permanência, Auxílio Moradia e Auxílio Creche);
- B) Apoio Material/Logístico: Refeições gratuitas nos restaurantes universitários da UFPR; Empréstimo de *notebooks*; Aquisição de materiais didáticos de alto custo; e Apoio à apresentação de trabalhos em eventos científicos;
- C) Suporte Pedagógico: Programas de tutoria; Acompanhamento do rendimento acadêmico; e Orientação pedagógica ao estudante; e,
- D) Atenção à saúde mental: Acolhimento psicológico e social, fornecido por meio de sessões individuais ou coletivas, como em grupos ou rodas de conversa.

A complexidade das demandas decorrentes da situação de vulnerabilidade socioeconômica e o volume de estudantes nessa situação (na UFPR, cerca de quatro mil discentes são atendimentos pelas políticas de assistência instituídas) (Brasil, 2023), aliados à diversidade de políticas que precisam ser pensadas, implementadas e controladas de modo contínuo, reforçam a importância de se estruturar fluxos informacionais eficientes, que propiciem, de modo tempestivo, o subsídio informacional necessário para fundamentar a elaboração e condução de políticas abrangentes que melhor atendam as especificidades dos estudantes a que se destinam.

3 METODOLOGIA

Para identificar como se caracterizam os elementos que compõem os fluxos de informação e seus aspectos de influência, no contexto das políticas de assistência estudantil na UFPR, realizou-se uma pesquisa descritiva e exploratória, de natureza mista, qualitativa e quantitativa, com corte temporal transversal (Vergara, 2009).

O universo da pesquisa foi constituído pelos servidores da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da UFPR, servidores estes, responsáveis pela elaboração e condução das políticas de assistência estudantil na referida universidade. A amostra empregada, não probabilística por conveniência (Bruni, 2013), é composta por 31 dos 40 servidores da citada pró-reitoria, que aceitaram voluntariamente participar da pesquisa.

No que se refere à coleta de dados, utilizou-se o levantamento do tipo *survey*, efetuado por meio de questionário estruturado, desenvolvido na plataforma *Google Forms*, e disponibilizado aos servidores via e-mail institucional, entre os dias 13 e 25/03/2023. O questionário é composto por 16 questões (8 relacionadas à dimensão dos elementos responsáveis pela composição do fluxo, e 8 associadas à dimensão de seus aspectos de influência), das quais 8 são de múltipla escolha e 8 são discursivas.

Os dados quantitativos receberam tratamento tabular em planilhas do programa Microsoft Excel, sendo atribuída uma numeração sequencial para cada respondente, do “R01” ao “R31”. Estes dados foram analisados através de estatística descritiva, empregando-se como principal recurso a distribuição de frequência. A análise percentual também foi aplicada, pois possibilita comparações e evita que os números absolutos gerem interpretações equivocadas (Fávero; Belfiore, 2017).

Para exame das respostas discursivas se adotou a Análise de Conteúdo, apoiada pela utilização do *software* Atlas.ti. Os procedimentos desta análise, em conformidade com o prescrito por Bardin (2016), envolveram três etapas: (i) Pré-análise; composta por leituras flutuantes e detalhadas das respostas, identificação de unidades de significado, e formulação de códigos e indicadores; (ii) Exploração do material; constituída pela classificação e agrupamento dos códigos em categorias e subcategorias; e (iii) Tratamento dos resultados; marcada pela exploração, comparação e interpretação das categorias e subcategorias identificadas. Tal interpretação com vistas a uma compreensão mais holística das respostas, abrangeu, além das

categorias e subcategorias, as respostas às questões fechadas e o referencial teórico consultado para elaboração deste artigo (Creswell, 2014).

4 RESULTADOS

Nesta seção os resultados obtidos são apresentados em três subseções. A primeira se refere à dimensão Elementos que compõem os fluxos informacionais; a segunda aborda a dimensão Aspectos de influência, ao passo que a terceira busca refletir sobre os resultados obtidos.

4.1 Elementos que compõem os fluxos informacionais

Na dimensão elementos que compõem os fluxos informacionais foram analisados: o comportamento dos atores, os principais canais e fontes por eles utilizados, e as tecnologias disponíveis para sua atuação.

Como atores, entendem-se todos os envolvidos no fluxo de informação, indivíduos ou grupos de indivíduos, que de alguma forma, contribuam para sua ocorrência (Araújo, 2014). Com isso, os atores aqui analisados são os servidores da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFPR, que entre as suas funções, gerenciam “...programas de ação, que visam atenuar os efeitos da vulnerabilidade socioeconômica no rendimento acadêmico dos estudantes” (R03).

Estes atores, enquanto formuladores de políticas de assistência estudantil, lidam, de modo individual ou coletivo, com informações de dois tipos, as sigilosas e as públicas. As primeiras dizem respeito às informações pessoais de cada estudante, as quais o servidor possui conhecimento devido à natureza de sua atuação profissional, estas são protegidas por lei e não podem ser compartilhadas. Nesse sentido, destaca-se que, mesmo entre membros da própria equipe, há restrição de circulação de determinadas informações. Já as informações públicas, neste caso, tanto se referem à estruturação das informações sigilosas e que após o devido processamento podem ser disseminadas, como se relacionam a pesquisas e levantamentos realizados pelos servidores entre a comunidade acadêmica. As informações públicas, em ambos os casos, são utilizadas pelas equipes como base para elaboração das políticas de assistência.

Por esta perspectiva, cabe mencionar, que os atores ora investigados participam de comissões internas e externas a pró-reitoria, sendo que tais comissões têm por finalidade a articulação em rede de políticas e ações. Essas ações não se limitam ao escopo de atuação da universidade, uma vez que garantir a permanência dos estudantes no ensino superior gera demandas que ultrapassam a esfera estudantil. Exemplo de uma política articulada em rede é fornecido por R25:

Realizamos um levantamento junto aos estudantes com o intuito de mapear suas necessidades referentes a práticas esportivas, de lazer e cultura. De posse destes dados, procuramos órgãos municipais e estaduais, para pensarmos estratégias que proporcionassem condições para que os discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica pudessem acessar aparelhos públicos que disponibilizam tais serviços (R25).

Outra característica referente ao papel desempenhado por estes atores, diz respeito ao uso coletivo de informações. Segundo os participantes da pesquisa, invariavelmente, a condução dos programas requer a participação de diversas equipes de trabalho, demandando o compartilhamento e uso simultâneos de informações. Este é o caso do programa que fornece auxílios financeiros aos estudantes. A consecução de tal programa, exige o envolvimento de todas as equipes que atuam na pró-reitoria, cada qual, operacionalizando informações referentes a seu papel profissional.

Contudo, um ponto que merece ser mencionado, é que as informações captadas ou geradas por cada servidor, na realização de suas atividades, são repassadas, de modo individual, às chefias de equipe, a quem cabe a tarefa de centralizar e processar tais informações. Este tipo de conduta, acaba, conforme R07 por “pessoalizar” o compartilhamento de informações, o que “...inviabiliza a responsabilização coletiva da equipe, no recebimento, armazenamento e tratamento dos dados” (R07).

Se por um lado a centralização das informações propicia a pessoalização do compartilhamento de informações, por outro, contribui para o surgimento de atores-chave. Tais atores, por terem maior conhecimento do objetivo de dado programa, ou possuem melhor trânsito entre equipes e gestão, acabam por reunir, naturalmente, as informações necessárias para o desenvolvimento e condução das atividades, sendo vistos pelos demais envolvidos como referência a ser consultada. Além disso, a forma espontânea e a informalidade pela qual estes atores-chave se originam, confere a estes maior legitimidade entre seus pares, que se sentem mais confortáveis no repasse das informações.

Os apontamentos até aqui realizados, permitem inferir que o papel desempenhado pelos atores no ambiente investigado, além de fundamental, como defendido por Paiva, Silva e Lopes (2020), caracteriza-se pela restrição de circulação de determinadas informações, articulação em rede, uso coletivo de informações, pessoalização de condutas, centralização do processamento, e ação espontânea e informal de atores-chave.

Os atores necessitam de canais para comunicar a informação. As informações presentes em uma organização transitam pelos canais informacionais nela estabelecidos e esses canais proporcionam a circulação e a transmissão da informação entre os indivíduos (Inomata; Rados, 2015). A identificação dos canais é, portanto, relevante para que se possa destinar a informação de forma mais adequada, entre seus usuários. A Tabela 1 apresenta os cinco canais mais utilizados pelos participantes da pesquisa:

Tabela 1. Canais mais utilizados pelos atores responsáveis pelas políticas de assistência estudantil da UFPR

Canais	%
WhatsApp	85%
E-mail Institucional	82%
Conversas Presenciais	79%
Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	74%
Reuniões <i>on-line</i>	55%

Fonte: Os autores (2023)

A análise do uso dos canais para compartilhamento de informações referentes a políticas de assistência estudantil evidencia uma realidade dicotômica. A disseminação de informações entre servidores da mesma equipe ou de mesmo nível hierárquico, privilegia a utilização de canais informais. Ao passo que a transmissão de informações verticalizada, ou seja, entre servidores e gestores de níveis hierárquicos superiores, ocorre, principalmente, por meio de canais formais (disponibilizados pela UFPR).

Quanto aos canais informais, enfatiza-se a utilização do aplicativo de comunicação virtual WhatsApp, utilizado com muita frequência por 85% dos respondentes. Este canal foi apontado como o que permite a comunicação mais ágil e flexível entre os atores. Além disso, permite a criação de grupos em que a informação é compartilhada e discutida de modo coletivo e simultâneo, permitindo a atores que não participaram do debate no momento de sua ocorrência recuperá-lo posteriormente, uma vez que o histórico da conversa fica disponível na memória do aplicativo. Este fato corrobora pesquisas como as de Malaquias *et al.* (2017), Kwasitsu e

Chiu (2019), e Souza e Silva (2021) que apontaram aplicativos virtuais desta natureza como um dos principais canais informacionais da atualidade.

Outro canal informal que desponta entre os mais utilizados, diz respeito a conversas presenciais. 80% dos respondentes do questionário informaram que utilizam o contato presencial como forma de compartilhar informações. Novamente a agilidade e facilidade que permeia o canal foram apontadas como principais motivadores para seu uso. Entretanto, pondera-se, que a utilização deste tipo de canal, a despeito de sua agilidade, é de difícil controle, e só permite a utilização por um grupo reduzido de atores (Souza; Silva, 2021).

Os canais formais, por sua vez, têm utilização um pouco mais morosa que os canais informais, apresentando como característica o registro documental (físico ou virtual) da informação compartilhada (Araújo, 2014). Os canais formais mais mencionados na pesquisa são, respectivamente: E-mail institucional (82%), Sistema Eletrônico de Informações (74%), e Reuniões *on-line* (55%). O e-mail institucional, assim entendido como endereço para correspondência eletrônica fornecido pela instituição, para servidores e equipes, é utilizado para recebimento de solicitações e documentos de estudantes que pleiteiam auxílios ou atendimentos; atribuição de demandas por parte das chefias; e comunicações gerais dos demais setores da universidade ou da gestão da pró-reitoria.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é o sistema oficial de protocolos e expedição de documentos da UFPR. Sua implantação ocorreu em 2017 e substituiu a tramitação física de processos. No SEI são emitidos e compartilhados: despachos, ofícios, memorandos, folhas de pagamento de auxílios, dentre outros, o que justifica o volume de sua utilização. Também é através desse sistema que as políticas e programas de assistência estudantil, resoluções e editais são confeccionados e validados, por meio de assinaturas eletrônicas que garantem a autenticidade dos documentos.

Por fim, as reuniões *on-line*, quinto canal mais utilizado, passaram a ocorrer durante a pandemia da COVID-19, que impôs regras de distanciamento social e a necessidade de implantação do trabalho remoto (Silva; Zapszalka; Razzolini Filho, 2022). Contudo, o fato de a UFPR ser multicampi, e distribuir os gestores de políticas de assistência estudantil alvos desta pesquisa por cinco municípios diferentes, impulsionou a continuidade da utilização deste canal, conforme enfatizado por R09:

As reuniões virtuais se configuram como um importante elemento de integração entre as equipes. Antes, quando tínhamos algo para alinhar, precisávamos nos deslocar até a sede da PRAE na capital do Estado. O que era impossível de acontecer com a frequência necessária. A pandemia mostrou que o contato virtual pode ser tão eficaz quanto o presencial (R09).

Quanto às fontes de informação, Rodrigues e Blattmann (2014) as definem como tudo aquilo que gera ou veicula informação dentro de um fluxo, sendo, portanto, qualquer meio que responda a uma necessidade informacional. Segundo Choo (2003) a utilização de variadas fontes de informação, tais como: fontes humanas, textuais e *on-line*, além de refletir todo o contexto de interesses da instituição, pode evitar a saturação da informação. Neste sentido a Tabela 2 apresenta as fontes consultadas com maior frequência, pelos atores responsáveis pelas políticas de assistência estudantil, segmentadas em fontes formais e informais.

Tabela 2. Fontes de informação mais consultadas pelos atores responsáveis pelas políticas de assistência estudantil da UFPR

Tipo de Fonte	Fonte	%
Fontes Formais	SEI	86%
	Site Institucional da pró-reitoria	65%
	Legislação	61%

	Histórico de decisões anteriores	59%
Fontes Informais	Colegas de trabalho	76%
	Buscadores <i>on-line</i>	73%

Fonte: Os autores (2023)

O SEI foi apontado como a principal fonte de informação consultada pelos atores. Este sistema além de permitir a circulação de informações como mencionado na abordagem referente aos canais, também apresenta como característica ser um repositório que mantém arquivados todos os processos nele gerados, assim como os documentos vinculados a cada processo. A possibilidade de criar pastas personalizadas de arquivos com diversos tipos de indexadores, e de se efetuar buscas a processos e documentos a partir de diferentes formas de consulta explicam a adesão a esta fonte. Além disso, evidencia também, um comportamento de busca de informações internas à universidade (normativos gerais) que pautam o agir destes atores na condução das políticas de assistência estudantil.

Outra fonte de informação formal muito consultada entre o público analisado é o *site* institucional da pró-reitoria. Neste *site* estão disponíveis todos os editais e informações referentes aos auxílios e apoios fornecidos, além de páginas explicativas de todos os serviços e atendimentos disponibilizados. Cumpre informar, que este *site* foi desenvolvido e implantado por uma servidora da pró-reitoria, e a atualização das informações nele constantes é normatizada por meio de uma ordem de serviço interna, expedida por uma comissão formada pelos próprios servidores, criada com a finalidade de disciplinar a comunicação entre instituição e comunidade acadêmica.

As demais fontes formais usualmente citadas são: (i) Legislação, especificamente o Decreto 7.234/2010 que institui o PNAES, e a Lei 8.112/90 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos federais, e (ii) Histórico de decisões anteriores, efetuando-se através de consultas a editais e programas já utilizados em situações anteriores.

Em relação às fontes informais, destaca-se, que os colegas de trabalho são frequentemente consultados nas buscas por informações, constituindo-se como a segunda fonte de informações mais relevante para os respondentes desta pesquisa, corroborando, assim, estudos de Pereira (2016) e Souza e Silva (2021). Nesse sentido, R11 argumenta: "Sempre tem um colega que entende ou que está mais familiarizado com o assunto. Muitas vezes em uma conversa a gente levanta mais informações, do que se ficássemos pesquisando em outros lugares."

Os buscadores *on-line*, em especial o Google, foram apontados como fonte de informação recorrente para 73% dos participantes. Os atores destacaram que o hábito de utilizar constantemente este buscador para outras questões, como em situações de cunho pessoal, estimulam sua utilização também para questões relativas ao trabalho. Entretanto, constata-se que a utilização desta fonte, demanda dos participantes, cuidados adicionais que assegurem a confiabilidade da informação recuperada, uma vez que "...a internet está lotada de desinformação" (R10).

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são o último elemento pertencente à dimensão "elementos que compõem o fluxo informacional" a ser analisado. Sem as TICs o fluxo de informações fica limitado, incompleto, pois na contemporaneidade a comunicação está intrinsecamente ligada a elas. Por tecnologia voltada para a comunicação se entende aquela que permite a conectividade de dados, voz e vídeo na rede (Laudon; Laudon, 2022). Sublinhe-se, que o avanço constante das TICs propiciam às organizações capacidade de gerenciamento de fluxos informacionais, cada vez mais dinâmicos e aptos ao fornecimento de informações dotadas dos atributos necessários para bem suportar suas atividades (Ababneh; Aga, 2019).

A análise das TICs disponibilizadas para os servidores desenvolverem políticas de assistência estudantil se dividiu em duas categorias: Equipamentos e Sistemas. Para 90% dos

participantes os equipamentos fornecidos são adequados e compatíveis com as suas necessidades. Salienta-se que, após a pandemia da COVID-19, houve um incremento, tanto no volume de equipamentos eletrônicos disponibilizados aos servidores, inclusive com o aparelhamento de uma sala destinada à realização de reuniões *on-line*, como na manutenção constante dos equipamentos já existentes, tendo sido criada uma unidade específica para este fim.

No que tange aos sistemas disponíveis, 60% dos participantes os consideram seguros, contudo, apontam que a possibilidade de controlar as modificações das informações neles inseridas, e a inserção de chaves que restrinjam o acesso a determinadas informações são fatores que podem proteger as informações de modo ainda mais efetivo. 57% dos respondentes julgam a capacidade de armazenamento de dados suficiente, mas relatam que o volume de informações captadas anualmente, principalmente via recebimento de cadastros de estudantes, implica na necessidade de transferir arquivos de anos anteriores, para a rede interna da universidade, o que dificulta o processo de recuperação destas informações. 53% dos investigados consideram a interface dos sistemas amigável, entretanto, nas respostas discursivas, sugerem a realização de um processo de capacitação continuada, “...para que a gente possa entender as atualizações efetuadas nos sistemas” (R11).

Destaca-se, ainda, em relação às TICs, que os sistemas disponíveis não atendem as necessidades informacionais de 52% dos participantes da pesquisa. A análise de conteúdo evidenciou que entre os motivos de tal insatisfação está o fato de não existir um sistema que reúna todas as informações necessárias, levando o respondente a buscar informações em várias fontes, algumas com limitações de acesso. Outro ponto de insatisfação diz respeito à impossibilidade de realizar determinados processamentos e filtros informacionais considerados úteis à elaboração das políticas de assistência estudantil. Como consequência das limitações ora expostas, aponta-se a adoção recorrente de sistemas auxiliares de informação de uso pessoal, como planilhas eletrônicas.

4.2 Aspectos que influenciam os Fluxos Informacionais

Na dimensão aspectos que influenciam os fluxos de informação foram analisados: as Necessidades informacionais; os Determinantes de escolha e uso; as Barreiras informacionais; e a Velocidade de recuperação da informação.

A identificação das necessidades informacionais desencadeia os processos que dão início aos fluxos de informação (Inomata *et al.*, 2017). As necessidades informacionais não existem por si só, mas são determinadas pelo ambiente informacional ao qual pertencem, refletindo o contexto social, a cultura institucional, os valores e motivações pessoais dos atores envolvidos. Segundo os participantes desta pesquisa, o ambiente informacional em que as políticas de assistência estudantil são geridas é formado pelos elementos expostos na Figura 1.

Figura 1. Composição do ambiente informacional das políticas de assistência estudantil da UFPR



Fonte: Os autores (2023)

O ambiente informacional dos gestores de políticas de assistência estudantil é constituído por fatores externos, decorrentes, principalmente, da comunidade acadêmica, que demandam continuamente, a melhoria, a ampliação ou a criação de novos programas. “Sinto que o ambiente informacional instituído é muito influenciado pela necessidade de se posicionar perante pressões dos estudantes” (R13).

Os hábitos internalizados pela equipe, como os procedimentos de busca e uso da informação, aliados a questões políticas, tratadas pelos participantes, por “...fundamentação ideológica que direciona o estabelecimento de prioridades” (R17), também foram frequentemente apontados, como elementos influenciadores do ambiente informacional. Por fim, os outros dois fatores que impactam o ambiente informacional são a Ética e a Legislação. Estes dois fatores estão intimamente ligados, tendo em vista, que a ética, diz respeito às regras, padrões e princípios que indivíduos e instituições devem observar na condução de suas atividades (Ullah *et al.*, 2022), ao passo que, a legislação regulamenta, de forma objetiva, tais conceitos. Com isso, ao apontar a Ética e a Legislação como elementos formadores do contexto informacional das políticas de assistência estudantil, os atores sugerem um processo de identificação das necessidades informacionais pautado numa reflexão ética e legal acerca dos pressupostos que orientarão sua conduta. Vale destacar, que estes cinco elementos identificados na análise de conteúdo coexistem entre si, e possuem, segundo a percepção dos respondentes, importância relativa, ou seja, a influência exercida por cada um destes elementos é atribuída de acordo com o momento histórico vivenciado ou decisão a ser tomada.

Ademais, o processo de reconhecimento de uma necessidade informacional, além de considerar os fatores situacionais, normativos e ambientais (Ruas; Bax, 2020) acima descritos, também se associa, segundo Choo (2003), à percepção da existência de lacunas de conhecimento ou compreensão de dada realidade. Para os gestores de políticas de assistência estudantil, aqui pesquisados, estas lacunas se materializam na necessidade de informações que os auxiliem a estruturar diretrizes para a consecução de programas de assistência estudantil, dentre as quais se identificou: fatores de adoecimento mental; disciplinas com maiores índices de reprovação; disponibilidade orçamentária para a ampliação ou criação de novos programas; rendimento acadêmico dos estudantes (utilizado como critério de manutenção/cancelamento de auxílios); surgimento de novas demandas sociais recorrentes; e indicadores que permitam mensurar os resultados alcançados pelas políticas implementadas, como o estabelecimento de relações entre o número de discentes atendidos por cada programa e o impacto que estes programas proporcionaram.

Torna-se, oportuno mencionar, que a seleção das informações que serão utilizadas, para além de sua importância na satisfação de dada necessidade informacional, deve considerar também, a adoção de alguns parâmetros ou determinantes que assegurem a pertinência da informação selecionada, bem como sua viabilidade de uso (Santana; Nunes, 2018). Para os atores pesquisados os atributos que determinam a escolha e uso de uma informação são:

Tabela 3. Determinantes da escolha e uso de informação dos atores responsáveis pelas políticas de assistência estudantil da UFPR

Atributos	%
Confiabilidade	77,24%
Acessibilidade	72,58%
Tempestividade	71,72%
Completude	65,51%
Objetividade	65,51%

Fonte: Os autores (2023)

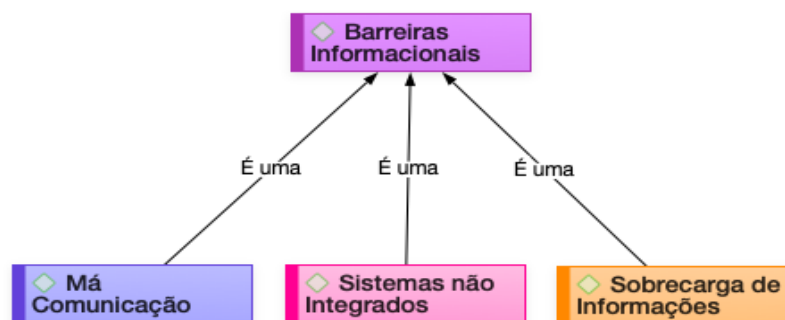
O principal critério observado, é a confiabilidade da informação. Este atributo foi considerado essencial para 77,24% dos atores pesquisados. Tais atores alegam que a informação precisa ser confiável, uma vez que fundamenta a elaboração de políticas que trarão impacto direto, não apenas no rendimento acadêmico, mas na vida do estudante como um todo, assegurando, em alguns casos, condições de subsistência para os discentes. A busca por informações confiáveis está presente no uso prioritário de fontes formais de informação, conforme apresentado na Tabela 2. Todavia, também está contida no uso de fontes informais, como a consulta a colegas de trabalho, que possuam conhecimentos mais solidificados sobre determinado assunto, ou na adoção de cuidados adicionais no uso de informações recuperadas via buscadores *on-line*.

A acessibilidade da informação foi apontada como um critério de seleção e utilização para 72,58% dos respondentes, que enfatizaram a importância de se poder acessar de modo rápido, fácil e integral todas as informações que são pertinentes à consecução de alguma política. Como corolário da acessibilidade, aparecem, com 71,72% e 65,51% respectivamente, a tempestividade (informação disponibilizada em tempo oportuno) e a completude (informação que comporte todos os dados relevantes), conforme exposto por R01: “Na minha área de atuação ter acesso à informação tempestiva e completa é fundamental para que eu obtenha êxito nas escolhas a serem tomadas”.

A objetividade da informação, também foi mencionada por 65,51% dos participantes, como um atributo que determina a escolha e uso da informação. Os respondentes postulam que a informação precisa ser baseada unicamente em fatos, e ser livre de qualquer tipo de viés, para que possa embasar tecnicamente uma decisão.

Outro aspecto que influencia os fluxos de informação, para além das necessidades informacionais e dos determinantes de escolha e uso, diz respeito às barreiras informacionais. Inomata *et al.* (2017) definem as barreiras informacionais como ruídos no processo de compartilhamento da informação, caracterizando-se como limitações ou restrições ao uso eficiente dos recursos informacionais disponíveis. Segundo Matta (2010) as barreiras informacionais podem refletir problemas ambientais, pessoais, ou relativos ao papel social desempenhado pelos atores. Por esta perspectiva, a análise de conteúdo identificou três categorias de barreiras que interferem negativamente no fluxo de informações das políticas de assistência estudantil, conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2. Barreiras informacionais dos atores responsáveis pelas políticas de assistência estudantil da UFPR



Fonte: Os autores (2023)

A principal barreira identificada diz respeito à má comunicação. Inomata *et al.* (2017) afirmam que a má comunicação está relacionada à falta de diálogo constante, ou com mensagens, que por falta de coerência e objetividade, provocam desinformação. Nesse sentido, verificou-se, nos atores, a percepção de que os momentos institucionalmente constituídos para o compartilhamento de informações ou construções coletivas são insuficientes. O relato de R10 ilustra tal percepção.

Há poucos espaços coletivos destinados à integração ou troca de informações. A dinâmica das reuniões, principalmente entre equipes, é fortemente influenciada pela compartimentalização das atividades referentes a cada unidade, privilegiando abordagens referentes à execução de ações, em detrimento à elaboração de políticas (R10).

Além disso, constatou-se, que a má comunicação se configura, no caso estudado, como um gargalo, que faz com que a informação chegue de forma incompleta ou intempestiva aos seus usuários. “Sinto que há alguma dificuldade na comunicação das ações para os servidores. Em algumas ocasiões, descobri a existência de um edital aberto, quando estava atendendo algum estudante” (R07).

A segunda barreira mais recorrente na fala dos pesquisados é a ausência de um sistema que reúna de forma integrada dados referentes ao histórico de cada discente, que permitam delinear seu perfil completo. Informações como rendimento acadêmico, recebimento de auxílios ou bolsas de natureza diversa, atividades de extensão e estágios realizados foram frequentemente apontadas como informações relevantes para a elaboração de políticas de assistência estudantil e que, além de se encontrarem esparsas por diversos sistemas, são disponibilizadas sem um padrão ou formato específico, dificultando a conciliação e comparação entre elas. Nas palavras de R15:

Os sistemas de informação são precários e não integrados (há sistemas utilizados por algumas equipes para controle de informações sobre auxílios que nem todos acessam e que não atendem às necessidades de outras equipes) há o SIGA onde constam informações sobre rendimento acadêmico - sistemas distintos que não se conversam (R15).

A barreira "Sobrecarga de informações" foi identificada como a terceira barreira a impactar os fluxos informacionais. Foi apurado que o contexto das políticas de assistência estudantil é complexo e dinâmico, e exige atenção e monitoramento constantes. Exemplo disto, diz respeito ao levantamento realizado antes da implantação do ensino remoto instituído na UFPR, em razão da pandemia de COVID-19. A universidade, por meio dos atores aqui investigados, empreendeu uma pesquisa com vistas à identificação das dificuldades que os estudantes enfrentariam para cursar suas disciplinas na modalidade remota, e com base nas informações levantadas, proveu equipamentos eletrônicos, chips de celular com pacote de dados móveis, e auxílios para o custeamento de contratos de internet fixa. Para Silva, Zapszalka e Razzolini Filho (2022) essas ações foram essenciais para que os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica pudessem realizar suas atividades acadêmicas no período de ensino remoto.

Ademais, o recrudescimento da situação econômica do país, experienciado nos últimos anos, contribuiu para o acréscimo no número de estudantes a solicitar auxílios e apoios. Apenas para os auxílios financeiros, analisam-se, anualmente, cerca de oito mil pedidos. Aliado a isso, os sucessivos cortes efetuados sobre as verbas dos programas federais de educação exigiram das equipes análises mais criteriosas, e utilização mais eficiente dos recursos, tendo em vista que o volume de estudantes em situação de vulnerabilidade ultrapassa o montante orçamentário disponível. Delineia-se assim, um cenário no qual, os atores precisam lidar com um volume cada vez maior de cadastros de estudantes, que demandam a execução de programas de natureza distinta, em prazos muitas vezes menores do que seriam necessários. De forma ilustrativa, cite-se o ano de 2020, em que 23 editais, vinculados a oito programas diferentes foram lançados e executados ao longo de um único ano.

O volume de informações muitas vezes supera nossa capacidade de análise. É muito difícil conseguir fazer uma avaliação da efetividade de nossa atuação, ou até mesmo de práticas mais eficientes de trabalho, uma vez que estamos sempre avaliando cadastros de estudantes (R13).

A velocidade de recuperação da informação, último aspecto a ser analisado nesta pesquisa, é também o fator mais recente a ser considerado como influenciador dos fluxos informacionais. Por velocidade de recuperação, entende-se o período necessário para que um sistema veicule ou retorne uma informação. Silveira Netto (2017) ao falar sobre este tema, assevera que a tecnologia agilizou o tempo de recuperação da informação, impondo aos sistemas eletrônicos, a necessidade de aprimorar cada vez mais sua arquitetura informacional e usabilidade. Essa é a realidade dos gestores de políticas de assistência estudantil, 90% deles indicaram a agilidade de recuperação dos dados, como fator essencial para escolha de utilização de um canal ou fonte informacional. É oportuno destacar que todos os canais e fontes utilizados pelos participantes, à exceção do contato presencial, requer o uso de aparelhos eletrônicos, sistemas ou aplicativos informatizados e/ou internet, não se identificando nas falas dos respondentes, nenhuma menção a utilização de fontes ou canais analógicos.

Saldanha, Brum e Mello (2016) ligam o direito básico de acesso à informação à velocidade com que esta é recuperada, postulando que a agilidade na recuperação da informação é um requisito para exercício da cidadania. A fala de R14 corrobora esta compreensão.

Lidamos com pessoas, não com números. As pessoas possuem necessidades muito dinâmicas. Por isso não podemos perder tempo. A informação tem que estar à mão no momento em que a gente precisa dela. Depois que passou não adianta mais (R14).

A relevância conferida à velocidade de recuperação da informação pelos participantes da pesquisa se coaduna ao entendimento de Silveira Netto (2017), para quem a agilidade na recuperação dos dados não é mais um diferencial, mas sim elemento determinante do bom andamento do fluxo informacional. Destarte, conforme apontado pelos respondentes, a velocidade de recuperação da informação ainda é insatisfatória em 51% das vezes. A morosidade na recuperação de informações está associada, principalmente, à dependência tecnológica, como a ausência de um sistema ou repositório que reúna todas as informações úteis, já apontada nas barreiras informacionais, e a premência de se efetuar melhorias no processamento das informações indexadas nos sistemas existentes, que permitam gerar indicadores mais adequados às necessidades informacionais de seus usuários.

4.3 Ponderações sobre as características identificadas

As características dos fluxos informacionais das políticas de assistência estudantil identificadas nesta pesquisa, estão apresentadas, de modo sintético, no Quadro 2.

Quadro 2. Características dos fluxos informacionais das políticas de assistência estudantil dos atores responsáveis pelas políticas de assistência estudantil da UFPR

Dimensões	Categorias Formativas	Características
Elementos	Atores	Restrição de circulação de determinadas informações; Articulação em rede; Uso coletivo de informações; Pessoalização de condutas; Centralização do processamento; e Atores-chave.
	Canais Informacionais	WhatsApp; E-mail institucional; Conversas presenciais; SEI; e Reuniões <i>on-line</i> .
	Fontes de Informação	SEI; Colegas de trabalho; Buscadores <i>on-line</i> ; Site institucional; Legislação; e Histórico de decisões anteriores.
	Tecnologia da Informação e Comunicação	Equipamentos adequados;

		Sistemas seguros; Capacidade de armazenamento suficiente; Interface amigável; Não satisfação das necessidades informacionais.
Aspectos de Influência	Necessidades Informacionais	Ambiente Informacional: Pressão da comunidade acadêmica; Hábitos internalizados; Questões políticas; Ética; e Legislação. Lacunas de Conhecimento: Fatores de adoecimento mental; Disciplinas com maiores índices de reprovação; Disponibilidade orçamentária; Rendimento acadêmico; Surgimento de novas demandas sociais; e Indicadores dos resultados alcançados.
	Determinantes de Escolha e Uso	Confiabilidade; Acessibilidade; Tempestividade; Completude e Objetividade.
	Barreiras	Má comunicação; Sistemas não integrados; e Sobrecarga de informações.
	Velocidade de Recuperação	Primordial, mas insatisfatória. Dependência tecnológica.

Fonte: Os autores (2023)

As características dos fluxos informacionais das políticas de assistência estudantil, conforme Quadro 2, revelam um cenário no qual os atores nele inseridos, precisam conviver com a restrição de circulação de determinadas informações, ao mesmo tempo em que as utilizam coletivamente. Estes atores reconhecem a relevância da informação como subsídio para sua tomada de decisão, evidenciada, tanto pela necessidade de levantar informações preditivamente para articulação em rede de políticas, como pelo estabelecimento de parâmetros (confiabilidade, acessibilidade, tempestividade, completude e objetividade) para seleção e uso das informações. Além disso, a atuação dos participantes evidencia demandas informacionais complexas, dinâmicas e heterogêneas, em que fatores intervenientes, como pressões externas e dependência tecnológica, coexistem com os hábitos e valores internalizados pelos servidores, e obrigações impostas pela legislação.

Neste cenário, a busca e o compartilhamento da informação foram caracterizados pela utilização simultânea e complementar de fontes e canais, formais e informais. A formalidade está presente de forma mais evidente, no compartilhamento verticalizado de informações, em que se utiliza com maior frequência sistemas, *sites* e e-mails fornecidos ou mantidos pela instituição. Já a informalidade, acentua-se no compartilhamento de informações entre equipes de mesmo nível hierárquico, destacando-se o uso de WhatsApp e conversas presenciais como forma de levantar e transmitir informações de um jeito rápido e flexível.

Destaca-se, em conformidade com Barbosa (2020), a importância conferida às TICs, entendidas como elemento essencial para um funcionamento adequado e ágil dos fluxos de informação. Assim, os equipamentos eletrônicos foram apontados como facilitadores do processo, estando disponíveis em quantidade e qualidade adequadas, enquanto os sistemas de informações gerenciais evidenciaram uma realidade dual, na qual, apesar de possuírem capacidade de armazenamento, considerada satisfatória, e interface amigável, configuraram-se como uma barreira informacional. Tal percepção, se justifica pela inexistência de um sistema que reúna as informações necessárias para o desenvolvimento das políticas de assistência e que consiga padronizá-las em formato único, o que além de tornar a velocidade de recuperação das informações insatisfatória, dificulta seu processamento.

A questão tecnológica impacta diretamente na sobrecarga informacional dos atores. Tal sobrecarga representa um fenômeno social da contemporaneidade, configurando-se como uma barreira informacional, que limita a atuação dos gestores pesquisados em outras frentes de trabalho. Em que pese, a sobrecarga informacional ter sido relacionada pelos atores ao volume

de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e ao número de programas que precisam ser conduzidos simultaneamente, infere-se, também, que a necessidade de consultar várias fontes, as deficiências de filtragem e processamento da informação dos sistemas existentes, e a utilização de sistemas auxiliares como planilhas eletrônicas, adicionam elementos à gestão dos fluxos informacionais que contribuem para tal sobrecarga.

Por fim, além das limitações referentes à tecnologia e a sobrecarga de informações, a má comunicação também foi apontada como uma barreira ao fluxo informacional. Aqui cabe uma reflexão, uma vez que ao longo da pesquisa, verificou-se a existência de momentos formalmente instituídos para troca de informações, e a manutenção de comissões ou grupos de trabalho para elaboração ou controle dos programas implantados, sendo, inclusive, confeccionados documentos a partir de tais comissões. Com isso, observa-se, que a má comunicação se constitui, no caso estudado, não pela falta de compartilhamento da informação, mas pela pessoalização desse compartilhamento, e pela inadequação dos canais utilizados para transmiti-la. Tal percepção encontra respaldo no uso recorrente de canais informais de compartilhamento da informação, que apesar de mais ágeis, inviabilizam um controle efetivo do alcance das informações disseminadas, bem como da integridade com que a informação transmitida chega a seus usuários.

5 CONCLUSÃO

As políticas de assistência estudantil são as ferramentas asseguradas pela legislação e elaboradas pelas IFES para viabilizar aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica condições para o cumprimento integral de sua graduação, com dignidade e qualidade de vida. Deste modo, uma melhor compreensão do funcionamento dos fluxos informacionais que subsidiam o desenvolvimento de tais políticas pode contribuir para a formulação de programas e ações mais efetivas. Tendo isso em vista, o presente estudo procedeu à identificação das características dos fluxos informacionais que fornecem suporte aos gestores na consecução de políticas de assistência estudantil na UFPR, produzindo, assim, novos conhecimentos sobre os elementos que compõem estes fluxos, bem como os aspectos que os influenciam.

A análise constatou que os atores que desenvolvem as políticas de assistência estudantil possuem demandas informacionais complexas, dinâmicas e heterogêneas, que em alguns casos extrapolam a instância de atuação da universidade. Nesse sentido estabelecem parâmetros que assegurem, entre outros, a confiabilidade e tempestividade da informação que será recuperada e utilizada como apoio à sua tomada de decisão.

O ambiente informacional no qual as políticas são desenvolvidas e implementadas é permeado por fatores intervenientes como: pressões externas, questões éticas, e de dependência tecnológica, além da complementaridade entre a utilização de canais e fontes de informação formais e informais. Ademais, as TICs, no contexto investigado, evidenciam um cenário no qual a utilização de recursos tecnológicos se apresenta tanto como um facilitador do compartilhamento de informações, caso das reuniões *on-line*, quanto uma barreira informacional, que torna a recuperação e processamento da informação mais morosa. Este fator em associação ao volume de estudantes a serem atendidos, e ao número de programas executados propiciam sobrecarga informacional.

Os achados deste estudo apresentam contribuições teóricas. Primeiro, ampliam o escopo de investigação sobre dois temas contemporâneos importantes: os fluxos informacionais e as políticas de assistência estudantil, examinando-os, conjuntamente, por um prisma social interdisciplinar. Segundo, demonstram que estes temas não apenas coexistem, mas que os elementos e aspectos dos fluxos de informação podem impactar a elaboração e condução de políticas de assistência estudantil, sugerindo a criação de novas frentes de pesquisa que se

voltem ao entendimento destes impactos potenciais. Terceiro, o estudo fornece um quadro que apresenta e detalha as diversas características dos fluxos de informação das políticas de assistência estudantil, segmentando-as quanto às dimensões que formam os fluxos.

O levantamento dessas características ainda apresenta implicações práticas potencialmente importantes, pois delinea um diagnóstico descritivo-interpretativo, que pode contribuir para o direcionamento de esforços e recursos, visando o desenvolvimento de soluções que superem, ou ao menos atenuem, as barreiras ao estabelecimento de fluxos informacionais mais adequados à consecução das políticas de assistência estudantil.

Como limitações desta pesquisa, destaca-se a coleta de dados. A utilização de um questionário estruturado pode ocasionar a ocorrência de vieses, ou não abranger a totalidade de respostas possíveis. O universo estudado também se configurou como um limitador. Ao focar em uma única instituição se buscou resultados mais densos, contudo esta opção não impede que os achados aqui explanados se conformem às especificidades da universidade pesquisada.

As limitações identificadas contribuem para o direcionamento de uma agenda de novos estudos que possam saná-las. Entre as sugestões, tem-se a realização de pesquisas que ampliem as formas de coleta de dados, como a realização de entrevistas, grupos focais e observação participante, o que permitiria manter a profundidade dos achados, reduzindo a possibilidade de vieses. Também se sugere a replicação desta pesquisa em outras IFES, o que permitiria comparar e contrastar os resultados desta investigação, propiciando um panorama dos impactos dos fluxos informacionais na gestão de políticas de assistência estudantil nas universidades brasileiras.

REFERÊNCIAS

ABABNEH, T. A. M.; AGA, M. The impact of sustainable financial data governance, political connections, and creative accounting practices on organizational outcomes. **Sustainability**, Basel, v. 11, n. 20, 2019. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/20/5676>. Acesso em 15 fev. 2023.

ANDRADE, A. M. J. DE; TEIXEIRA, M. A. P. Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, v. 22, n. 2, p. 512–528, ago. 2017. Disponível em: <https://encr.pw/IA3JP>. Acesso em 12 fev. 2023.

ARAÚJO, W. C. O. **O Fluxo de Informação em Projetos de Inovação**: estudo em três organizações. 2014. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

ARAÚJO, W. C. O.; SILVA, E. L.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação em projetos de inovação: Estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 57–79, 2017. Disponível em: <https://11nq.com/IA3JP>. Acesso em 09 fev. 2023.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e gestão do conhecimento: evolução e conexões. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 25, p. 168–186, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22287>. Acesso em 11 fev. 2023.

BARDAGI, M. P.; HUTZ, C. S. “Não havia outra saída”: percepções de alunos evadidos sobre o abandono do curso superior. **Psico USF**, Campinas, v. 14, n. 1, 2009. Disponível em: <https://encr.pw/u64zP>. Acesso em 15 fev. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BERKA, P.; MAREK, L. Bachelor’s degree student dropouts: Who tend to stay and who tend to leave? **Studies in Educational Evaluation**, Londres, v. 100, n. 999, p. 1–13, 2021. Disponível em: <https://11nq.com/hrhcF>. Acesso em 14 fev. 2023.

BETTINGER, E. Need-Based Aid and College Persistence. **Educational Evaluation and Policy Analysis**, Los Angeles, v. 37, n. 1, p. 102–119, 2015. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.3102/0162373715576072>. Acesso em 14 fev. 2023.

BRASIL. **Resolução Nº 31/09-COPLAD**. Regulamenta o Programa de Benefícios Econômicos para Manutenção aos estudantes de graduação e ensino profissionalizante da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. **Diário Oficial da União**, Brasília, 20 jul. 2010.

BRASIL. Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 30 ago. 2012.

BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 26 jun. 2014.

BRASIL. **PRAE**, 2023. A PRAE. Curitiba, Disponível em: <http://www.prae.ufpr.br/prae/a-prae/>. Acesso em: 20 fev. 2023.

BRASIL. **UFPR**, 2019. Quase 60% dos calouros 2018/2019 cursaram o ensino médio em escolas públicas. Curitiba, Disponível em: <https://acesse.dev/ILrk7>. Acesso em: 20 fev. 2023.

BRUNI, A. L. **Estatística aplicada à gestão empresarial**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede. A era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. São Paulo: Paz & Terra, 2013.

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

CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa e Projeto de pesquisa: Escolhendo entre cinco abordagens**. São Paulo: Penso, 2014.

ERWIN, C. *et al.* Performance-Based Aid, Enhanced Advising, and the Income Gap in College Graduation: Evidence from a Randomized Controlled Trial. **Educational Evaluation and Policy Analysis**, Los Angeles, v. 43, n. 1, p. 134–153, 2021. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.3102/0162373720979180>. Acesso em 13 fev. 2023.

FÁVERO, L. P. L.; BELFIORE, P. PRADO. **Manual de análise de dados: estatística e modelagem multivariada com excel, SPSS e stata.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS. **V Pesquisa do Perfil Socioeconômico dos graduandos (as) das IFES.** Brasília: 2018. Disponível em: <https://bit.ly/46erKWF>. Acesso em: 10 fev. 2023.

GOMES, H. M. DA C.; BRASILEIRO, T. S. A. Assistência estudantil, qualidade de vida acadêmica e sustentabilidade: uma revisão da literatura e bibliometria no contexto universitário. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, p. 57583–57599, 17 ago. 2022. Disponível em: <https://encr.pw/J1OA7> . Acesso em 13 fev. 2023.

IMPERATORI, T. K. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 129, p. 285–303, 2017. Disponível em: <https://acesse.dev/gWbgm>. Acesso em 15 fev. 2023.

INOMATA, D. O. *et al.* Barreiras ao acesso e uso da informação. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v. 11, n. 1, 2017. Disponível em: <https://encr.pw/43jPF>. Acesso em 10 fev. 2023.

INOMATA, D. O.; RADOS, G. J. V. The complexity of the flow of technological information and the interaction of the internal network in the subsidy to the development of biotech products. **Biblios**, Rio Grande, n. 58, p. 1–16, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16138590001.pdf>. Acesso em 11 fev. 2023.

KWASITSU, L.; CHIU, A. M. Mobile information behavior of Warner Pacific University students. **Library & Information Science Research**, Barcelona, v. 41, n. 2, p. 139–150, abr. 2019. Disponível em: <https://encr.pw/mizuX>. Acesso em 10 fev. 2023.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais: Administrando a Empresa Digital.** 17. ed. Porto Alegre: Bookman, 2022.

MALAQUIAS, F. F. DE O. *et al.* Comportamento Informacional: Um estudo com aluno do curso de administração. **Revista Estudo & Debate**, Lajeado, v. 24, n. 2, 2017. Disponível em: <http://univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/1292>. Acesso em 10 fev. 2023.

MATTA, R. O. B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. *In*: POMIM, M. L. **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 211–234, 2010.

NASSIF, M. E. Crença e Tomada de Decisão: Perspectiva de Análise do Comportamento Gerencial para o Estudo de Uso de Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 48, n. 2, p. 17–24, 2019. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4697>. Acesso em 10 fev. 2023.

PAIVA, E. B.; SILVA, L. F. DA; LOPES, É. C. DE A. Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, p. 72–87, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/148644>. Acesso em 11 fev. 2023.

PEREIRA, F. C. M. Modelo integrativo sobre comportamento informacional em processos decisórios. **Revista de Administração FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 27–49, 29 set. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/184246>. Acesso em 10 fev. 2023.

PINTO, D.; MOLINA, L. G.; PALETTA, F. C. Uso das tecnologias da informação e comunicação na gestão da informação e do conhecimento nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 80–96, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/60226>. Acesso em 11 fev. 2023.

RAZZOLINI FILHO, E. **Introdução à gestão da informação**: A informação para organizações no século XXI. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2020.

RECKTENVALD, M.; MATTEI, L.; PEREIRA, V. A. Avaliando o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) sob a ótica das epistemologias. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, v. 23, n. 2, p. 405–423, 2018. Disponível em: <https://11nq.com/PCyeL>. Acesso em 11 fev. 2023.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Information management and the importance of use of sources for generation of knowledge. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 4–29, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22942>. Acesso em 13 fev. 2023.

RUAS, W. J.; BAX, M. P. Relações entre fluxo de informação e comportamento informacional de usuários em organizações formais. **RDBCI**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 18, p. 20, 11 jun. 2020. Disponível em: <https://11nq.com/7kGRl>. Acesso em 12 fev. 2023.

SALDANHA, J. M. L.; BRUM, M. M.; MELLO, R. DA C. As novas tecnologias da informação e comunicação entre a promessa de liberdade e o risco de controle total: estudo da jurisprudência do sistema interamericano de direitos humanos. **Anuario Mexicano de Derecho Internacional**, Cidade do México, v. XVI, p. 461–498, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.org.mx/pdf/amdi/v16/1870-4654-amdi-16-00461.pdf>. Acesso em 13 fev. 2023.

SANTANA, J. A.; NUNES, J. V. Professional ethics, deontology and unionism in Brazilian librarianship: Multiple historical perspectives. **RDBCI**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 16, n. 1, p. 56–77, 1 jan. 2018. Disponível em: <https://11nq.com/opJBG>. Acesso em 15 fev. 2023.

SANTOS, D. G. DOS; SIQUEIRA, P. H. DE L.; DINIZ, D. M. Assistência Estudantil e PNAES: Um Estudo bibliométrico sobre a produção científica na área. **Revista Práticas em Gestão Pública Universitária**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 28–53, 2021. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/pgpu/article/view/31056>. Acesso em 15 fev. 2023.

SANTOS, S. M. DOS; FREIRE, R. S. Acesso e permanência na educação superior como direito: sobre os impactos das políticas de assistência estudantil e ações afirmativas na UFOB. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, v. 27, n. 2, p. 260–280, ago. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/LFMj3QJpFMfLYtKC436mpsH/abstract/?lang=pt>. Acesso em 14 fev. 2023.

SILVA, P. T. DE F. E.; SAMPAIO, L. M. B. Políticas de permanência estudantil na educação superior: reflexões de uma revisão da literatura para o contexto brasileiro. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 56, n. 5, p. 603–631, set. 2022. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/87932>. Acesso em 12 fev. 2023.

SILVA, R. F.; ZAPSZALKA, F.; RAZZOLINI FILHO, E. Ensino remoto em tempos de pandemia: uma análise das dificuldades enfrentadas pelos estudantes de graduação. **Rev. Bras. Polít. Adm. Educ.**, Brasília, v. 38, n. 1, p. 1–24, 2022. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/rbpae/article/view/118150>. Acesso em 12 fev. 2023.

SOUZA, D. G.; SILVEIRA, A. D. O direito à educação e a permanência estudantil na UFPR: Uma análise da política de assistência estudantil. **Educação e Fronteiras On-Line**, Dourados, v. 16, n. 6, p. 106–119, 2016. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/educacao/article/view/5700>. Acesso em 14 fev. 2023.

SOUZA, R. D. O. C. DE; SILVA, H. D. F. N. Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das Universidades Federais do Brasil. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 289, 31 mar. 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40183>. Acesso em 11 fev. 2023.

ULLAH, I. *et al.* CEO ethical leadership and corporate social responsibility: Examining the mediating role of organizational ethical culture and intellectual capital. **Journal of Management and Organization**, Queensland, v. 28, n. 1, p. 99–119, 9 jan. 2022. Disponível em: https://ideas.repec.org/a/cup/jomorg/v28y2022i1p99-119_6.html. Acesso em 13 fev. 2023.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WORLD BANK GROUP. **The COVID-19 crisis response**: supporting tertiary education for continuity, adaptation, and innovation. Washington, DC, 2020. 9f. Disponível em: <http://bit.ly/3QKTn3W>. Acesso em: 19 fev. 2023.