

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LUCIANO ANDRÉ VANZ

TOMADA DE DECISÃO NA EMISSÃO DE DOCUMENTOS ACADÊMICOS DE
INSTITUIÇÕES DESCREDENCIADAS: UM ENFOQUE NA UNIDADE DE
DIPLOMAS DA UFPR.

CURITIBA

2025

LUCIANO ANDRÉ VANZ

**TOMADA DE DECISÃO NA EMISSÃO DE DOCUMENTOS ACADÊMICOS DE
INSTITUIÇÕES DESCREDENCIADAS: UM ENFOQUE NA UNIDADE DE
DIPLOMAS DA UFPR.**

Dissertação a apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Linha de pesquisa: Informação e Gestão Organizacional.

Orientador: Prof. Dr. Elder Lopes Barboza

Co-orientador: Prof. Dr. Alexandre Fernal

CURITIBA

2025

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

Vanz, Luciano André

Tomada de decisão na emissão de documentos acadêmicos de Instituições descredenciadas: um enfoque na Unidade de Diplomas da UFPR / Luciano André Vanz – Curitiba, 2025.
1 recurso on-line : PDF.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Elder Lopes Barboza.

Coorientador: Prof. Dr. Alexandre Fernal.

1. Gestão da Informação. 2. Ensino superior. 3. Documentos - Administração. 4. Tomada de decisão. I. Barboza, Elder Lopes. II. Fernal, Alexandre. III. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. IV. Título.

TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação GESTÃO DA INFORMAÇÃO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da Dissertação de Mestrado de **LUCIANO ANDRE VANZ**, intitulada: **TOMADA DE DECISÃO NA EMISSÃO DE DOCUMENTOS ACADÊMICOS DE INSTITUIÇÕES DESCREDENCIADAS: UM ENFOQUE NA UNIDADE DE DIPLOMAS DA UFPR**, sob orientação do Prof. Dr. ELDER LOPES BARBOZA, que após terem inquirido o aluno e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestre está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 22 de Outubro de 2025.

Assinatura Eletrônica

31/10/2025 14:29:22.0

ELDER LOPES BARBOZA

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

05/11/2025 09:09:10.0

NATALIA MARINHO DO NASCIMENTO

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE EST.PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO/MARILIA)

Assinatura Eletrônica

05/11/2025 09:12:14.0

RODRIGO EDUARDO BOTELHO FRANCISCO

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica

04/11/2025 11:30:59.0

ALEXANDRE FERNAL

Coorientador(a)

Dedico à minha família.

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta etapa representa a materialização de um esforço significativo em minha vida, que não teria sido alcançado sem o apoio de pessoas e instituições essenciais. Minha gratidão se inicia com Deus.

Expresso meu profundo agradecimento à minha família, base e alicerç de toda a minha jornada: à minha noiva, Jeisi Meneses, pelo apoio incondicional e pela paciência dedicados; às minhas amadas filhas, Larissa, Nicole e Maria Luiza, que cederam nosso tempo em família para que eu pudesse alcançar este objetivo; e a meu pai, Francisco, e à minha mãe, Juraci, por serem o suporte em todos os momentos da minha vida.

No campo acadêmico, meus sinceros agradecimentos ao Professor Elder Lopes Barboza, meu orientador, pelo seu comprometimento, paciência e pelas orientações precisas que foram fundamentais. Agradeço também ao Professor Alexandre Fernal, meu coorientador, cujo auxílio especializado foi essencial, especialmente na área de Arquivística.

Estendo minha gratidão ao Professor Rodrigo Botelho Francisco, pela valiosa contribuição tanto como membro da banca de defesa quanto por seu engajamento como colega no Projeto, e à Professora Natália Marinho do Nascimento, cujas sugestões foram imprescindíveis para a construção e o amadurecimento deste trabalho.

Agradeço ainda a todos os meus colegas de turma, pela troca de ideias e debates construtivos, e aos colegas de trabalho, pelo apoio direto e suporte prático durante a pesquisa. A todos que, de forma única e indispensável, contribuíram para que esta dissertação se tornasse realidade, minha mais profunda gratidão.

PREÂMBULO

Minha trajetória na educação iniciou-se em 2006, após a conclusão da Licenciatura em Matemática, quando comecei a lecionar no ensino fundamental e médio. Desde cedo, optei pelo ensino público como forma de contribuir para a sociedade. No final de 2006, mudei-me para Joinville-SC, onde havia diversas oportunidades na esfera pública estadual e municipal, nas quais costumeiramente assumia atribuições administrativas e coordenações. Naquele mesmo ano, prestei concurso para o então Centro Federal de Educação Tecnológica de Santa Catarina – CEFET-SC. Apesar das poucas vagas previstas, fui classificado entre os primeiros colocados, o que sinalizava uma nova direção profissional.

Continuei atuando na docência até que, com a transformação do CEFET-SC em Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e o advento do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), fui convocado no segundo semestre de 2007 para assumir o cargo de Técnico Administrativo. Inicialmente, atuei na biblioteca, auxiliando as bibliotecárias e realizando atendimentos. Em 2012, cursei uma pós-graduação lato sensu em Educação Profissional de Jovens e Adultos. Pouco depois, surgiu a oportunidade de assumir a coordenação de gestão de pessoas, cargo em que permaneci até 2014, quando obtive a redistribuição para a Universidade Federal do Paraná (UFPR), em Curitiba, minha cidade natal.

Ao chegar à UFPR, fui alocado no Setor de Arquivos da Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional (PROGRAD). Mesmo sem conhecimento específico da área, acompanhei o início do processo de digitalização do acervo acadêmico, o que me aproximou da gestão da informação. Ao final de 2014, fui convidado a integrar a Unidade de Diplomas da UFPR e, em 2019, assumi a chefia desta Unidade.

Desde o início da minha jornada profissional, o desejo de cursar um mestrado e prosseguir com a minha formação sempre esteve presente. Contudo, a intersecção entre minha formação acadêmica e minha trajetória profissional levou-me a um campo interdisciplinar que não se encaixava facilmente nos programas de pós-graduação tradicionais. Em minhas pesquisas, conheci o Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – PPGGI, da UFPR, um programa que se mostrou ideal para integrar minhas áreas de interesse. Inicialmente, meu foco era

em pesquisar sobre fluxos de processos, mas, em paralelo, a demanda do meu trabalho profissional coincidiu com um momento de necessidade do Ministério da Educação, relacionado ao descredenciamento de Instituições de Ensino Superior. Tal convergência possibilitou o nascimento de um projeto de pesquisa intrinsecamente vinculado à minha atuação. Participei do processo seletivo do PPGGI em 2022, e a pesquisa desenvolveu-se como apresentado nesta dissertação.

O percurso no mestrado promoveu uma integração ainda mais profunda entre minhas trajetórias acadêmica e profissional. Aprendi a atuar como pesquisador, o que representou uma importante quebra de paradigma em minha trajetória. A pós-graduação trouxe um olhar mais crítico, com mais conhecimento e visões diferentes acerca dos processos profissionais. Com isso, tanto minha trajetória acadêmica quanto a profissional enriqueceram com detalhes e conhecimento, concretizando o objetivo da interdisciplinaridade.

Ao incluir um preâmbulo nesta dissertação, quis dividir com o leitor trechos da minha jornada pessoal e acadêmica para convidá-lo a refletir comigo sobre as contribuições que construí ao longo desse período, contribuições essas que encontram seu lugar nas discussões acerca de Gestão da Informação, Diplomática, Arquivística e Tomada de Decisão em um contexto complexo, demonstrando como a experiência profissional e o rigor da pesquisa interdisciplinar se uniram para propor soluções para um problema real com significativo impacto social.

RESUMO

Este estudo investigou o processo de tomada de decisão na emissão de documentos acadêmicos de Instituições de Ensino Superior descredenciadas, com foco na gestão do acervo acadêmico pela Universidade Federal do Paraná. O problema de pesquisa indagou quais as diretrizes de tomada de decisão a Unidade de Diplomas da Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional da Universidade pode seguir para decidir sobre a emissão de documentos acadêmicos de Instituições de Ensino Superior descredenciadas. Para responder o problema, estabeleceu-se como objetivo geral propor um modelo de tomada de decisão voltado para a emissão de documentos acadêmicos de Instituições descredenciadas, considerando aspectos regulatórios, administrativos e éticos. Como trajetória metodológica, adotou-se uma perspectiva interdisciplinar a partir dos constructos da arquivologia, gestão da informação e da administração, comum a abordagem qualitativa por meio de estudo de caso, utilizando entrevistas semiestruturadas, observação participante e pesquisa documental. Como resultado, a pesquisa chegou à proposição de um modelo de tomada de decisão estruturado nos eixos regulatório, administrativo e ético. O eixo regulatório consolida um roteiro para a verificação da legislação pertinente e das normativas do Ministério da Educação, garantindo a conformidade legal. O eixo administrativo apresenta um fluxograma processual com etapas sequenciais claras, desde o recebimento da solicitação até a verificação da autenticidade do acervo e a deliberação final, visando padronizar o trâmite e mitigar inconsistências. Por fim, o eixo ético estabelece princípios norteadores, como a isonomia, a transparência e o zelo pelo direito do egresso, para guiar as decisões em casos complexos ou omissos na regulamentação. O modelo proposto oferece, assim, uma ferramenta estratégica que confere maior segurança jurídica e administrativa à Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional da Universidade Federal do Paraná na tomada de decisão acerca da emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Tomada de Decisão; Gestão de Documentos; Acervo Acadêmico; Instituições Descredenciadas.

ABSTRACT

This study investigated the decision-making process in the issuance of academic documents from disaccredited Higher Education Institutions, focusing on the management of academic records by the Federal University of Paraná. The research problem inquired into the decision-making guidelines that the Diploma Unit of the Pro-Rectorate for Undergraduate and Professional Education of the University can follow to decide on the issuance of academic documents from disaccredited Higher Education Institutions. To answer the problem, the general objective was to propose a decision-making model for the issuance of academic documents from disaccredited institutions, considering regulatory, administrative, and ethical aspects. The methodological approach adopted was an interdisciplinary perspective based on the constructs of archival science, information management, and administration, using a qualitative approach through a case study, employing semi-structured interviews, participant observation, and document analysis. As a result, the research led to the proposition of a decision-making model structured around regulatory, administrative, and ethical axes. The regulatory axis consolidates a roadmap for verifying relevant legislation and Ministry of Education regulations, ensuring legal compliance. The administrative axis presents a procedural flowchart with clear sequential steps, from receiving the request to verifying the authenticity of the records and the final decision, aiming to standardize the process and mitigate inconsistencies. Finally, the ethical axis establishes guiding principles, such as equality, transparency, and respect for the rights of graduates, to guide decisions in complex cases or those omitted from the regulations. The proposed model thus offers a strategic tool that provides greater legal and administrative security to the Pro-Rectorate for Undergraduate and Professional Education of the Federal University of Paraná in making decisions regarding the issuance of academic documents from disaccredited higher education institutions.

Keywords: Information Management; Decision Making; Document Management; Academic Collection; De-Accredited Institutions.

RESUMEN

Este estudio investigó el proceso de toma de decisiones en la emisión de documentos académicos de instituciones de educación superior desacreditadas, con énfasis en la gestión de registros académicos de la Universidad Federal de Paraná. El problema de investigación indagó sobre las directrices de toma de decisiones que la Unidad de Diploma de la Prorrectoría de Educación de Grado y Profesional de la Universidad puede seguir para decidir sobre la emisión de documentos académicos de instituciones desacreditadas. Para responder al problema, el objetivo general fue proponer un modelo de toma de decisiones para la emisión de documentos académicos de instituciones desacreditadas, considerando aspectos regulatorios, administrativos y éticos. El enfoque metodológico adoptado fue una perspectiva interdisciplinaria basada en los constructos de la archivística, la gestión y administración de la información, utilizando un enfoque cualitativo a través de un estudio de caso, empleando entrevistas semiestructuradas, observación participante y análisis de documentos. Como resultado, la investigación condujo a la propuesta de un modelo de toma de decisiones estructurado en torno a los ejes regulatorio, administrativo y ético. El eje regulatorio consolida una hoja de ruta para verificar la legislación pertinente y las regulaciones del Ministerio de Educación, garantizando el cumplimiento legal. El eje administrativo presenta un diagrama de flujo de procedimientos con pasos secuenciales claros, desde la recepción de la solicitud hasta la verificación de la autenticidad de los registros y la decisión final, con el objetivo de estandarizar el proceso y mitigar inconsistencias. Finalmente, el eje ético establece principios rectores, como la igualdad, la transparencia y el respeto a los derechos de los graduados, para guiar las decisiones en casos complejos o aquellos omitidos en la normativa. De este modo, el modelo propuesto ofrece una herramienta estratégica que brinda mayor seguridad jurídica y administrativa a la Prorrectoría de Educación de Grado y Profesional de la Universidad Federal de Paraná en la toma de decisiones sobre la emisión de documentos académicos de instituciones de educación superior desacreditadas.

Palabras clave: Gestión de la información; Toma de decisiones; Gestión documental; Registros académicos; Instituciones desacreditadas.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - TRAJETÓRIA METODOLÓGICA APLICADA	25
FIGURA 02 - PERCEPÇÃO, ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO	54
FIGURA 03 – PASSOS NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO	71
FIGURA 04 – SEGUNDA ETAPA DO FLUXO DECISÓRIO RACIONAL	74
FIGURA 05 - MODELO PROCESSUAL DE TOMADA DE DECISÃO	75
FIGURA 06 – CONCEITO DA RACIONALIDADE LIMITADA	82
FIGURA 07 – ESTRUTURA DE UM SISTEMA DE ATIVIDADE HUMANA	85
FIGURA 08 – MODELO DE ATIVIDADE ORGANIZACIONAL	89
FIGURA 09 – ETAPAS DO PROCESSO DE DESCREDENCIAMENTO	110
FIGURA 10 – FLUXO DE EXPEDIÇÃO E REGISTRO DE DIPLOMA	114
FIGURA 11 – EQUILÍBRIO ÉTICO NA TOMADA DE DECISÃO	132
FIGURA 12 – FLUXO DO PROCESSO DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS	139
FIGURA 13 – DIAGRAMA DE ATIVIDADE ADAPTADA AO PROCESSO DECISÓRIO	143
FIGURA 14 – INTEGRAÇÃO DO DIAGRAMA DE ENGESTROM E AS PERSPECTIVAS DE TOMADA DE DECISÃO	146
FIGURA 15 – PROPOSTA DE MODELO DE TOMADA DE DECISÃO	147

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – BASES DE PESQUISA	18
QUADRO 02 - INTEGRAÇÃO METODOLÓGICA	25
QUADRO 03 – TIPOS DE INFORMAÇÃO	29
QUADRO 04 – TRÊS MODELOS DE USO DA INFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL	39
QUADRO 05 – TIPOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO	41
QUADRO 06 – SUMARIZAÇÃO CONCEITUAL DE FONTES DE INFORMAÇÃO	43
QUADRO 07 – DEFINIÇÕES DE METADADOS	58
QUADRO 08 – ABORDAGENS DA DIPLOMÁTICA	59
QUADRO 09 - PARALELO CONCEITUAL: DIPLOMÁTICA E TIPOLOGIA DOCUMENTAL	61
QUADRO 10 - ITENS A SEREM CONSIDERADOS NA ANÁLISE TIPOLOGICA	66
QUADRO 11 - RELAÇÃO ENTRE AS QUALIDADES DO DOCUMENTO E AS ARENAS DE CHOO	67
QUADRO 12 – TENSÕES ENTRE ELEMENTOS NA TEORIA DA ATIVIDADE	86
QUADRO 13 – ATRIBUIÇÕES DOS PRINCIPAIS ATORES DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	98
QUADRO 14 – TIPOS DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR	102
QUADRO 15 - PRAZOS PARA CREDENCIAMENTO E RECREDENCIAMENTO	104
QUADRO 16 – NORMAS E REGULAMENTOS	116
QUADRO 17 – RELATOS SOBRE AS NORMAS	118
QUADRO 18 – ATORES NO PROCESSO DECISÓRIO	124
QUADRO 19 - ÉTICA NO PROCESSO DECISÓRIO	129
QUADRO 20 – RECOMENDAÇÕES DE DIRETRIZES	135
QUADRO 21 – ADAPTAÇÃO DO DIAGRAMA AO PROCESSO DECISÓRIO	144
QUADRO 22 – PERSPECTIVAS NO PROCESSO DECISÓRIO	145

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
BDTD – Base Digital de Teses e Dissertações
BRAPCI – Base de Dados em Ciência da Informação
CAFe – Comunidade Acadêmica Federada
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior
CCOM – Coordenadoria de Comunicação
CEA – Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior
CEP – Comitê de Ética em Pesquisa
CES – Câmara de Educação Superior
CF/88 – Constituição Federal de 1988
CI – Conceito Institucional
CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CNE – Conselho Nacional de Educação
CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos
CPC – Conceito Preliminar de Curso
CTDE – Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos
CTIC – Coordenadoria de TI (Tecnologia da Informação)
DCNs – Diretrizes Curriculares Nacionais
DECIGI – Departamento de Ciência e Gestão da Informação
DES – Diretoria do Ensino Superior
D.O.U. – Diário Oficial da União
e-MAG – Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos
ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
FACEL – Faculdade de Administração, Ciências, Educação e Letras
FANAC – Faculdade Nacional de Curitiba
FIES – Fundo de Financiamento Estudantil
GTRU – Grupo de Trabalho Universitário
ICP-Brasil – Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
IES – Instituições de Ensino Superior
IFES – Instituição Federal de Ensino Superior
IGC – Índice Geral de Cursos
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MEC – Ministério da Educação
PROGRAP – Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional
ProUni – Programa Universidade para Todos
Scielo – *Scientific Electronic Library Online*
SERES – Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SPEI – Sociedade Paranaense de Ensino e Informática
TA – Teoria da Atividade
TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFPR – Universidade Federal do Paraná
WOS – *Web of Science*
XML – *Extensible Markup Language*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 <u>OBJETIVOS</u>	10
1.1.1 <u>OBJETIVO GERAL</u>	11
1.1.2 <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	11
1.2 <u>JUSTIFICATIVA</u>	12
2. TRAJETÓRIA METODOLÓGICA	17
2.1 <u>MÉTODOS, PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS</u>	19
3. REFERENCIAL TEÓRICO	27
3.1 <u>DADOS, INFORMAÇÃO E CONTEXTO</u>	27
3.2 <u>DIPLOMÁTICA E TIPOLOGIA DOCUMENTAL</u>	50
3.3 <u>TOMADA DE DECISÃO E ASPECTOS ÉTICOS</u>	70
3.4 <u>AVALIAÇÃO, REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR</u>	96
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	116
4.1 <u>NORMAS E REGULAMENTOS</u>	116
4.2 <u>ATORES, CRITÉRIOS E FONTES DE INFORMAÇÃO</u>	123
4.3 <u>IMPLICAÇÕES ÉTICAS NO PROCESSO DECISÓRIO</u>	129
4.4 <u>RECOMENDAÇÕES DE DIRETRIZES INSTITUCIONAIS</u>	134
4.5 <u>PROPOSIÇÃO DO MODELO DE TOMADA DE DECISÃO</u>	138
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	148
REFERÊNCIAS	153
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO	165
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS	168

1 INTRODUÇÃO

A tomada de decisão é um processo importante em todos os aspectos da vida, pois influencia diretamente os resultados e as consequências das nossas ações, orientando escolhas que afetam tanto o bem-estar pessoal quanto o sucesso em contextos profissionais, sociais e familiares. Na esfera acadêmica não é diferente.

Neste estudo, explora-se a tomada de decisão no contexto da emissão de documentação acadêmica com base em um acervo de documentos acadêmicos de Instituições de Ensino Superior (IES) descredenciadas que ficaram sob a responsabilidade da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

A emissão de documentos acadêmicos, como diplomas, certificados e históricos escolares, possui papel fundamental tanto para a trajetória acadêmica e profissional dos estudantes quanto para a credibilidade e reputação das instituições de ensino. Esses documentos são a prova formal da qualificação obtida e representam a seriedade e o compromisso da instituição com a autenticidade e qualidade de sua formação. Dessa forma, garantir processos rigorosos e confiáveis na emissão desses documentos é essencial para assegurar a validade das informações e fortalecer a confiança da sociedade na educação oferecida.

Para exercer sua cidadania, todo brasileiro tem direito à educação e ao trabalho. Esse direito, previsto na Constituição Federal de 1988, é um dos direitos fundamentais estabelecidos pelo Estado brasileiro. O foco deste trabalho está diretamente relacionado a estes direitos.

O interesse que motivou esta pesquisa surgiu a partir do descredenciamento de duas Instituições de Ensino Superior (IES) pelo Ministério da Educação (MEC) e o recebimento de seus arquivos acadêmicos pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) para realizar sua gestão documental que permitisse a análise e tomada de decisão acerca da possibilidade de serem emitidos documentos acadêmicos, como diplomas, históricos escolares, ementas, certificados e declarações, às pessoas que cursaram nessas instituições.

O estudo busca entender os processos decisórios envolvidos na emissão desses documentos, examinando os critérios e procedimentos utilizados pela instituição responsável pelo acervo acadêmico. Conforme Choo (2003), a tomada de

decisão é provocada por uma diferença entre a informação sobre uma situação real e a informação sobre uma situação-padrão esperada.

Ao analisar esses aspectos, pretende-se identificar possíveis pontos de melhoria e propor estratégias para aprimorar a eficiência e a qualidade na tomada de decisão relacionada à documentação acadêmica no contexto das Instituições de Ensino Superior descredenciadas pelo Ministério da Educação (MEC).

Desta forma, busca-se propor um modelo específico para a tomada de decisão sobre a emissão dos documentos acadêmicos, com base nos modelos de tomada de decisão de Choo (2003), considerando todas as forças e tensões envolvidas no processo, os atores, as fontes de informação e as barreiras para alcançar os objetivos.

A pesquisa utilizou metodologia de pesquisa qualitativa para obter uma compreensão abrangente do processo decisório. Ao investigar a tomada de decisão na emissão de documentação acadêmica, utilizou-se da disciplina Diplomática, advinda da Arquivística, como uma “ciência que estuda o documento, sua estrutura, suas cláusulas, para estabelecer as diferentes tipologias e sua gênese dentro das instituições escriturárias a fim de analisar sua autenticidade.” (Herrera, 1991, p. 61).

Com isso procurou-se contribuir para o aprimoramento dos processos administrativos e para o fortalecimento da confiabilidade das informações acadêmicas, beneficiando tanto as instituições de ensino quanto os estudantes que dependem desses documentos em sua trajetória pessoal, educacional e profissional.

Assim, a questão central que esta pesquisa se propôs responder foi: quais diretrizes de tomada de decisão a Unidade de Diplomas da Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional (PROGRAP) da UFPR pode seguir para decidir sobre a emissão de documentos acadêmicos de Instituições de Ensino Superior descredenciadas?

1.1 OBJETIVOS

Nesta seção são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos que guiaram este estudo à resposta da questão central desta pesquisa. O objetivo geral reflete a meta central e abrangente da pesquisa, enquanto os objetivos específicos delineiam as etapas e as investigações detalhadas que permitiram o alcance dessa meta.

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa foi propor um modelo de tomada de decisão sobre a emissão de documentação acadêmica de IES Descredenciadas. Este objetivo geral busca os diversos elementos que impactam as decisões tomadas no processo de emissão de documentos acadêmicos por parte da Unidade de Diplomas da UFPR em relação às instituições descredenciadas. Foram analisados critérios, procedimentos e considerações que influenciam o processo de tomada de decisão nesse contexto específico, visando compreender os desafios, as práticas e as políticas envolvidas.

A análise considerou desde os aspectos regulatórios e legais até as questões administrativas e éticas que permeiam esse processo para que sejam definidas recomendações que possam contribuir para a melhoria e aprimoramento das práticas de gestão de documentos acadêmicos na instituição.

1.1.1.1 Objetivos específicos

Para alcançar o objetivo geral, a pesquisa, especificamente, procurou:

1. Levantar o conjunto de normas e regulamentações brasileiras que definem os critérios para os processos decisórios na emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.
2. Identificar os atores, critérios e fontes de informação envolvidos no processo decisório da emissão de documentos acadêmicos.
3. Examinar as implicações éticas associadas ao processo de emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas, considerando o impacto para os estudantes e para o mercado de trabalho.
4. Recomendar diretrizes institucionais que possam guiar a UFPR na tomada de decisões sobre a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.

1.2 JUSTIFICATIVA

No Brasil, as IES caracterizam-se por 3 tipos: faculdades, centros universitários e universidades. Existem várias diferenças entre os tipos, mas o que será levado em consideração neste trabalho é a autonomia de expedir seu próprio diploma e registrar o próprio diploma e o de terceiros.

Embora possam conquistar status para que tenham autonomia de registrar os próprios diplomas com sua transformação em Centros Universitários, enquanto faculdades elas não possuem essa autonomia. Elas fazem a expedição de seus diplomas e devem encaminhar este documento juntamente com documentação complementar e obrigatória a uma instituição que possua a prerrogativa de efetivar o registro. Os centros universitários possuem autonomia para registrarem apenas seus próprios diplomas. As universidades, por sua vez, possuem prerrogativa de registrarem seus próprios diplomas e os diplomas de outras IES, públicas e privadas, que não possuem esta autonomia, conforme Portaria nº 1.095/2018/MEC, de 25 de outubro de 2018. (Brasil, 2018, p. 01).

No caso do presente estudo, a Faculdade de Administração, Ciências, Educação e Letras (FACEL) e a Sociedade Paranaense de Ensino e Informática (SPEI), sendo esta posteriormente adquirida pela Faculdade Nacional de Curitiba (FANAC), registravam seus diplomas junto à UFPR. Com o descredenciamento das faculdades perante o MEC, decorrentes de denúncias de fraude¹, as instituições encerraram suas atividades e não cumpriram com suas responsabilidades de emitir e entregar os documentos acadêmicos aos alunos, conforme preconiza a legislação, em especial a Portaria nº 315, de 04 de abril de 2018, nos artigos 40 e 41:

Art. 40. Após o descredenciamento, ou após a conclusão do curso pelos estudantes ou sua transferência, a instituição e sua mantenedora, por meio de seus representantes legais, terão prazo de até seis meses para a emissão de todos os documentos acadêmicos, o registro, quando for o caso, e a entrega aos egressos. Parágrafo único. Em qualquer caso, o representante legal deve manter atualizadas, junto ao MEC, as informações sobre a localização do acervo e quanto à responsabilidade pela emissão de documentos.

Art. 41. Toda instituição descredenciada ou em processo de descredenciamento, qualquer que seja a forma de encerramento de suas atividades, poderá proceder à transferência de seu acervo acadêmico nos termos do art. 58, § 2º, do Decreto nº 9.235, de 2017. (Brasil, 2018, p. 9).

¹ <https://www.bemparana.com.br/noticias/parana/faculdades-usadas-por-pastor-para-vender-diplomas-estao-em-estado-de-abandono/>
<https://www.bandab.com.br/curitiba/apos-faculdade-pedir-falencia-estudantes-esperam-ha-tres-anos-por-diploma/>

Como consequência, uma parte significativa dos ex-alunos não recebeu seus documentos acadêmicos. O acervo correspondente foi posteriormente localizado em completo estado de abandono e desorganização em uma das sedes das instituições. Após a identificação, os documentos foram recolhidos e acondicionados provisoriamente em uma escola estadual na região de Curitiba-PR, onde aguardavam uma destinação definitiva.

Com isso, a primeira justificativa para esta pesquisa está no âmbito social, pois busca-se resolver o problema que afeta a comunidade de ex-alunos de IES descredenciadas, garantindo que tenham acesso a seus diplomas e documentos. Além de beneficiar diretamente os egressos, o projeto visa a criação de um modelo que possa ser adotado por outras instituições, proporcionando um impacto social mais amplo ao lidar com a falta de documentação e com a segurança da informação em casos semelhantes em outras regiões do Brasil.

Prosseguindo com o relato, muitos ex-alunos entraram com ações judiciais nas quais as faculdades eram réis e a UFPR, por ser registradora, era citada. Com o desenrolar dessas ações, o judiciário, o MEC e a UFPR firmaram um acordo² em que formalizariam uma parceria para tratamento do acervo acadêmico abandonado pelas faculdades, para posterior análise e possível emissão de documentos aos ex-alunos. Trata-se de um projeto inovador para resolver uma questão, que até hoje não possui uma solução específica.

Com isso, a justificativa para esta pesquisa, no âmbito acadêmico, está no intuito de desenvolver soluções na UFPR, que envolvem a Gestão da Informação e o uso de conhecimentos da área de administração e da Arquivística, de forma interdisciplinar. A pesquisa visa contribuir com conhecimento técnico e prático sobre o tratamento de acervos documentais, coleta de dados e desenvolvimento de um processo de tomada de decisão eficiente e padronizado para a emissão de documentos acadêmicos.

Em um primeiro momento, o Projeto que surgiu do acordo firmado atua na área da documentação e arquivística, desde higienização, o tratamento, até a digitalização do acervo acadêmico, visando também a sua preservação digital a longo prazo. Em um segundo momento do Projeto serão utilizadas informações contidas nesses documentos do acervo para se tomar decisões acerca do encaminhamento dos processos.

² https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=26524

Partiu-se do pressuposto de que seriam encontradas várias situações, algumas favoráveis e outras desfavoráveis para a emissão de novos documentos. As consequências arquivísticas desse abandono, como a desorganização, a provável existência de lacunas documentais e a quebra na cadeia de custódia, tornavam o processo de análise e validação incerto. Porém, em um panorama ideal, existia a possibilidade de que a documentação remanescente fosse analisada de modo que a decisão tomada fosse pela emissão dos documentos que as faculdades deveriam ter emitido anteriormente, o que ressolveria, assim, os vários problemas sociais que o abandono dos ex-alunos pelas instituições de ensino causou.

Adicionalmente, a pesquisa apresenta justificativa econômica no que se refere à gestão de recursos públicos. O descredenciamento e o subsequente abandono de acervos por IES privadas não encerram os custos com o seu fechamento; pelo contrário, eles transferem o ônus financeiro para a sociedade. A ausência de um processo padronizado para a emissão de documentos nesses casos sobrecarrega o Judiciário com a judicialização em massa por parte dos egressos; exige a alocação de recursos de fiscalização e mediação do MEC; envolve uma instituição pública para absorver a responsabilidade, mobilizando força de trabalho, infraestrutura e orçamento para remediar a falha de instituições privadas. Portanto, o desenvolvimento de um modelo decisório eficiente, como proposto neste trabalho, não visa apenas a solução social, mas representa uma otimização direta do gasto público, gerando economicidade ao evitar a repetição desses custos operacionais e processuais em casos futuros.

Este desafio proporcionou o desenvolvimento de pesquisas na UFPR como o projeto de pesquisa intitulado Gestão de Documentos e Gestão da Informação: aspectos teóricos, interdisciplinares e aplicados no âmbito das Instituições de Ensino Superior.

Destaca-se a conexão deste projeto com a Gestão da Informação, pois abrange todo o ciclo informacional, desde a coleta e recuperação dos dados dos egressos, extraídos de documentos anteriormente abandonados, até o tratamento, armazenamento e disponibilização dessas informações para o uso e a tomada de decisão. As etapas do tratamento informacional envolvem o uso de sistemas de gestão documental, metadados e técnicas de organização de dados, típicas da Gestão da Informação, permitindo que a documentação seja organizada de forma eficiente e acessível.

Para seguir com o projeto em direção à emissão de documentos, verificou-se a necessidade de um estudo sobre a tomada de decisão a respeito da emissão de documentação acadêmica de Instituições de Ensino Superior Descredenciadas, pois, como afirma Choo:

[...] a gestão da informação está abrigada em uma área mais ampla da organização do conhecimento, cujas organizações criam e utilizam a informação em três momentos distintos, porém inter-relacionados, interpretando as informações sobre o ambiente, criando conhecimento, processando e analisando a informação para a tomada de decisões. (Choo, 2003 *apud* Oliveira, 2016, p. 17).

Essa abordagem contribui para a tomada de decisão sobre a emissão de diplomas de IES descredenciadas, garantindo precisão, rastreabilidade e confiabilidade dos registros. Assim, a Gestão da Informação orienta o processo não só no que tange ao cumprimento de requisitos legais e regulatórios, mas também ao suporte à tomada de decisão, fornecendo dados qualificados e estruturados que atendem aos critérios de autenticidade e integridade documental exigidos no contexto acadêmico.

Esta pesquisa contribuirá para a criação de um modelo, e, partindo desse pressuposto, cabe ainda uma justificativa pessoal e profissional no sentido de que seja criado um processo decisório estruturado e eficiente para a emissão de documentos acadêmicos, que assegure autenticidade, precisão e rastreabilidade, que seja acessível e de domínio público, passível de ser consultado e adaptado por outras instituições em situações semelhantes, de forma a permitir que o problema seja solucionado de maneira mais rápida, eficaz e eficiente.

Para atingir os objetivos da pesquisa, esta dissertação adota uma abordagem metodológica de natureza qualitativa. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, visto que investiga um assunto novo e descreve o cenário atual; no entanto, ao analisar os dados, a pesquisa torna-se explanatória, conforme Yin (2001), para compreender as relações e tensões que resultaram na criação do modelo de decisão. Para fundamentar essa construção, os procedimentos envolveram levantamento bibliográfico, pesquisa documental, observação participante e entrevistas semiestruturadas.

O percurso metodológico incluiu uma pesquisa bibliográfica, realizada em bases de dados nacionais e internacionais (como BRAPCI, SciELO, Scopus e BDTD), além de livros de autores seminais da Arquivologia e da Ciência da

Informação. para o levantamento de literatura sobre gestão da informação, diplomática e teoria da decisão, seguida pela coleta empírica de dados por meio de pesquisa documental (análise de normas e acervo), observação participante no ambiente da Unidade de Diplomas da UFPR e entrevistas semiestruturadas com os servidores envolvidos. A triangulação de dados obtidos por estas fontes, conforme ilustrado na trajetória metodológica, sustentou a análise e a validação do modelo proposto.

A estrutura dessa pesquisa se inicia na teoria para culminar em uma proposição prática. Inicialmente, o trabalho detalha a metodologia de pesquisa adotada, na sequência, o referencial teórico estabelece o arcabouço conceitual, abordando a Gestão da Informação, os instrumentos da Diplomática e Tipologia Documental e os modelos de Tomada de Decisão. Posteriormente, a discussão dos resultados apresenta o mapeamento das normas, dos atores envolvidos e das implicações éticas do processo para, finalmente, propor o Modelo de Tomada de Decisão que integra as perspectivas racional, processual e política à luz da Arquivística. Por fim, o trabalho é concluído com as Considerações Finais, que consolidam as contribuições do estudo e apontam recomendações para futuras pesquisas.

2 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

A trajetória metodológica busca mostrar o caminho a ser seguido para alcançar os objetivos da pesquisa. O processo de escrita, com a compreensão da realidade e busca da comprovação da pesquisa, passa pelas concepções teóricas e pelas técnicas utilizadas para alcançar as respostas ao objeto de estudo que foi proposto. Pode-se considerar a metodologia como uma forma de apresentar o método escolhido como direção para os encaminhamentos a serem dados para a pesquisa.

Esta pesquisa é qualitativa e, para alcançar os objetivos foi feito um estudo de caso acerca do Projeto Tratamento, Salvaguarda e Pesquisa Aplicada em Acervo Acadêmico do Ensino Superior, em que a UFPR acolheu uma massa documental referente ao acervo acadêmico de duas IES descredenciadas. No projeto a referida massa documental está sendo devidamente tratada com a finalidade de prestar informações necessárias para a tomada de decisão sobre a emissão dos documentos acadêmicos dos egressos daquelas IES. No estudo de caso foram utilizados como métodos de coleta de dados a pesquisa documental, a observação participante e as entrevistas semiestruturadas. Foram entrevistados todos os servidores envolvidos com o processo de análise documental do Projeto.

Conforme Bufrem:

São os estudos sobre os métodos para a construção das pesquisas científicas que auxiliam os pesquisadores a constituírem sua trajetória metodológica, ou o conjunto de procedimentos utilizados para o estudo do que se costuma denominar objeto de sua pesquisa. Este conjunto de procedimentos inclui estratégias, abordagens ou posturas metodológicas, métodos explícitos ou não, técnicas e instrumentos de coleta de dados e recebe uma gama variada de denominações como metodologia, material e métodos, trajetória, estratégia, técnica ou método de trabalho, entre outras, que traduzem mais ou menos explicitamente, as linhas epistemológicas seguidas. (Bufrem, 2020, p. 44).

Como dito anteriormente, esta pesquisa é de natureza qualitativa, pois preocupa-se “em compreender os significados presentes nas ações humanas, ou seja, com o universo dos significados, das motivações, das aspirações [...]” (Bufrem; Alves, 2020, p. 53). Neste estudo, tal abordagem se justifica pois a pesquisa coletou e analisou dados predominantemente não numéricos — provenientes de entrevistas semiestruturadas, documentos e observação participante, para interpretar como os

servidores da UFPR lidam com os dilemas, as tensões e os valores éticos durante o processo decisório.

Quanto ao fim, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva (Gil, 2002). É exploratória pois se dedica a um tema ainda recente e com pouca literatura específica: a gestão e emissão de diplomas de acervos de IES privadas descredenciadas sob a tutela de uma instituição pública, buscando proporcionar maior familiaridade com este problema complexo. Simultaneamente, é descritiva porque a pesquisa se dedica a descrever minuciosamente as características desse fenômeno, mapeando o arcabouço normativo, os fluxos de trabalho existentes e a estrutura da Unidade de Diplomas, permitindo uma compreensão clara do cenário onde o modelo proposto será aplicado.

Para a elaboração do referencial teórico foi definido um protocolo de pesquisa que contemplou as seguintes bases de dados:

- a) Scopus;
- b) WOS (Web of Science);
- c) Brapci (Base de Dados em Ciência da Informação);
- d) Scielo (*Scientific Electronic Library Online*);
- e) BDTD (Base Digital de Teses e Dissertações).

As bases foram acessadas via Portal de Periódicos da CAPES, com acesso CAFe. Com identificação de aluno de pós-graduação da UFPR.

Para localizar as bibliografias pertinentes para a pesquisa foram utilizados os operadores lógicos booleanos. O procedimento adotado para a pesquisa utilizou a seguinte estratégia: (informação AND documentação AND "tomada de decisão"). Esta estratégia foi utilizada também na língua inglesa e um panorama geral dos resultados foi o seguinte:

QUADRO 01 – BASES DE PESQUISA

Base de Dados	Termos	Período	Resultado
Scopus	informação AND documentação AND "tomada de decisão"	2018 a 2024	1
Brapci	informação AND documentação AND "tomada de decisão"	2018 a 2024	17
Scielo	informação AND documentação AND "tomada de decisão"	2018 a 2024	0
WoS	informação AND documentação AND "tomada de decisão"	2018 a 2024	9
BDTD	informação AND documentação AND "tomada de decisão"	2018 a 2024	24

FONTE: O autor (2024).

Foi feito um recorte das pesquisas no intervalo de 2018 a 2025. A princípio a pesquisa seria feita acerca dos trabalhos publicados nos últimos 05 anos, a fim de localizar os mais recentes. Porém foi utilizado o ano inicial de 2018, tendo em vista que as portarias do MEC que modificaram os procedimentos referentes à documentação acadêmica foram publicadas em 2018. Fazendo uma leitura prévia dos resumos, foram selecionados os referenciais que haviam relação direta com o tema deste trabalho. Foram encontrados trabalhos relevantes também ao rastrear as referências encontradas nas buscas e também foram utilizados livros de autores seminais da área. Tais materiais são encontrados no capítulo teórico desta pesquisa.

3.1 MÉTODOS, PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS

Para a coleta de dados foi utilizado o método Estudo de Caso. Essa abordagem permitiu uma análise profunda e detalhada do fenômeno estudado, considerando o contexto específico do Projeto Tratamento, Salvaguarda e Pesquisa Aplicada em Acervo Acadêmico do Ensino Superior, no âmbito da UFPR. O objetivo desta pesquisa foi propor um modelo de tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas. Com este objetivo, surgem as questões “como propor” e “por que propor”. Conforme Yin (2001) estas questões levam a uma pesquisa explanatória, necessária para fundamentar o objetivo final desta pesquisa, que é de natureza propositiva.

A abordagem metodológica incluiu a observação participante, aplicação de entrevistas semi-estruturadas, pesquisa documental e durante a análise foi feita a triangulação de dados para assegurar a validade e a confiabilidade dos resultados juntamente com a pesquisa feita no referencial teórico. Essas diferentes fontes de dados possibilitam o estudo do fenômeno sob múltiplas perspectivas, enriquecendo a análise e auxiliando na corroboração ou contraposição das informações obtidas.

Conforme Santana e Paiva (2022, p. 75), “[...] os pesquisadores declaram que a decisão de aplicar a triangulação na pesquisa ocorre no intuito de garantir a validade e confiabilidade do estudo, além de confirmar empiricamente o fato e refutar proposições falaciosas”.

A pesquisa foi conduzida na Unidade de Diplomas da UFPR, local em que o pesquisador atua profissionalmente, desta forma, a Unidade de Diplomas da UFPR será a Unidade de Análise deste estudo.

Como pesquisador e servidor da Unidade, a dupla função proporciona acesso às rotinas, processos e interações cotidianas, permitindo uma coleta de dados mais detalhada e contextualizada. No entanto, também exige uma conscientização constante sobre possíveis vieses e a necessidade de manter a objetividade.

A observação participante fornece certas oportunidades incomuns para a coleta de dados em um estudo de caso, mas também apresenta alguns problemas. A oportunidade mais interessante relaciona-se com a sua habilidade de conseguir permissão para participar de eventos ou de grupos que são, de outro modo, inacessíveis à investigação científica. (Yin, 2001).

Ainda conforme Yin (2001), a observação participante possui como pontos fortes o fato de tratar de acontecimentos em tempo real, ser contextual, ou seja, tratar do contexto do evento e ser perceptiva em relação a comportamentos e relações interpessoais. Como pontos fracos, o autor afirma que consomem muito tempo; possui alguma seletividade; possui reflexibilidade, ou seja, o acontecimento pode ocorrer de forma diferenciada porque está sendo observado e pode ocorrer uma visão tendenciosa devido à manipulação dos eventos por parte do pesquisador.

Embora a observação participante ofereça uma perspectiva rica e detalhada, ela também pode introduzir vieses devido à posição do pesquisador como membro do ambiente estudado. São necessários esforços para mitigar esses vieses por meio da triangulação de dados e da reflexão crítica constante sobre o papel do pesquisador.

Durante o período de pesquisa, foi realizada observação participante em tempo integral, documentando as atividades diárias, interações e processos relacionados à emissão de diplomas. As anotações de campo foram registradas diariamente, capturando detalhes sobre o fluxo de informação, os desafios enfrentados e as práticas adotadas pela equipe.

A definição de observação participante varia com as concepções e abordagens de diferentes autores. Nesta pesquisa, adotou-se a definição de Becker (1994), que entende que o pesquisador coleta dados ao se integrar ao grupo ou organização, observando as pessoas e seus comportamentos em situações cotidianas.

Becker (1994), define a observação participante como uma técnica de pesquisa em que o pesquisador se insere no ambiente estudado, envolvendo-se nas atividades diárias das pessoas que estão sendo estudadas para observar e registrar os comportamentos e interações em seu contexto natural. O autor destaca a importância de se tornar parte do grupo e de participar das atividades cotidianas para obter uma compreensão mais profunda e detalhada das dinâmicas sociais e culturais.

O participante total é aquele que se propõe a participar em todas as atividades do grupo em estudo, atuando como se fosse um de seus membros; a identidade e os propósitos do pesquisador são desconhecidos pelos sujeitos observados. Na modalidade de participante como observador, o pesquisador estabelece com o grupo uma relação que se limita ao trabalho de campo; a participação ocorre da forma mais profunda possível, por meio da observação informal das rotinas cotidianas e da vivência de situações consideradas importantes.

A situação de observador como participante ocorre por meio de relações breves e superficiais, nas quais a observação se desenvolve de maneira mais formal; é utilizada, muitas vezes, para complementar o uso de entrevistas. (Lima; Almeida, 1999). Essa imersão permite ao pesquisador perceber nuances e detalhes que podem não ser captados por meio de métodos de pesquisa mais distantes ou menos interativos.

Diante dessas definições, esta pesquisa adotou a postura de participante como observador. Essa escolha justifica-se pela inserção profissional prévia do pesquisador no ambiente estudado, atuando diretamente nos processos analisados.

Como segunda etapa para a triangulação dos métodos de coleta de dados foram feitas entrevistas semi-estruturadas com os servidores da Unidade de Diplomas.

O estudo de caso conta com muitas técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta e série sistemática de entrevistas. (Yin, 2001, p. 27).

Entrevista é uma modalidade de coleta de dados fundamentada na interação entre dois ou mais indivíduos, possui um objetivo definido, a entrevista é uma forma de interação social que valoriza o uso da palavra, símbolo e signo privilegiados das

relações humanas, por meio da qual os atores sociais constroem e procuram dar sentido à realidade que os cerca.

A compreensão dos mundos da vida dos entrevistados e de grupos sociais especificados é a condição sine qua non da entrevista qualitativa. Tal compreensão poderá contribuir para um número de diferentes empenhos na pesquisa. Poderá ser um fim em si mesmo o fornecimento de uma "descrição detalhada" de um meio social específico; pode também ser empregada como uma base para construir um referencial para pesquisas futuras e fornecer dados para testar expectativas e hipóteses desenvolvidas fora de uma perspectiva teórica específica. (Bauer; Gaskell, 2008, p. 65).

Na pesquisa qualitativa, a entrevista, ao dar destaque à expressão verbal dos participantes, possibilita alcançar um entendimento mais profundo da realidade humana por meio dos discursos.

Como técnica de levantamento de dados, a entrevista possibilita a obtenção de informações referentes aos mais diversos aspectos da vida social, permitindo o tratamento de temas complexos que dificilmente poderiam ser investigados por meio de questionários ou observação, especialmente aqueles relativos ao comportamento humano. (Bufrem; Alves, 2020, p. 87).

Essa abordagem é particularmente adequada para investigações cujo propósito é compreender como as pessoas percebem o mundo. Em outras palavras, a maneira única de interação estabelecida durante uma entrevista para fins de pesquisa facilita o acesso, direto ou indireto, às opiniões, crenças, valores e significados que as pessoas atribuem a si, aos outros e ao ambiente ao seu redor.

Uma questão importante a ser levada em consideração é o fluxo das perguntas. Precisa ter lógica e clareza, acaba não sendo tão importante quando o formulário apresenta poucas questões, mas as implicações da ordem devem ser consideradas. De acordo com Gunther (2010), duas regras principais são: (1) ir do mais geral ao mais específico; e (2) ir de perguntas menos pessoais a mais pessoais. Pedir que seja fornecido o máximo possível de detalhes, não ter pressa em responder ou que dê uma resposta que relate melhor sua própria perspectiva podem ser formas úteis de evitar respostas curtas ou superficiais demais.

A presença humana no processo de pesquisa pode facilitar um vínculo, empatia ou sensação de proximidade, algo que uma interação mediada por tecnologia não consegue proporcionar da mesma forma.

Embora se reconheça que os papéis do pesquisador e do pesquisado sejam diferenciados, a crença é a de que somente se o entrevistador mantiver uma relação de maior proximidade com o entrevistado é que a compreensão do mundo pela sua perspectiva se tornará acessível. (Fraser; Gondim, 2004, p. 140)

O trabalho valeu-se de entrevistas semiestruturadas com o objetivo de permitir que os entrevistados expressassem seus pontos de vista em relação ao processo de análise da documentação, de modo a evidenciar quais critérios de análise consideravam mais relevantes.

Conforme Bufrem e Alves (2020, p. 89), uma entrevista é caracterizada semiestruturada “[...] quando são utilizadas questões previamente estabelecidas e previstos temas que permitirão maior liberdade ao entrevistado”. Nas entrevistas presenciais, a capacidade dos entrevistadores em assegurar a privacidade é, no máximo, limitada à manutenção da confidencialidade dos dados, garantindo que apenas o pesquisador possa vincular a identidade de um participante às informações compartilhadas. Fatores como os métodos de recrutamento e o local da entrevista podem restringir a confidencialidade nessas situações.

Por exemplo, em um bar ou em uma sala universitária, um entrevistador e um participante podem ser observados ou ouvidos por outras pessoas na área. Em contraste, os programas de entrevista por meio da *internet* criam um “espaço” exclusivo em que o entrevistador e o participante podem interagir, oferecendo uma proteção mais eficaz da confidencialidade dos dados do que muitas entrevistas presenciais.

Esta entrevista foi feita de forma *online*, por meio de videochamada com a plataforma Microsoft Teams ou Whatsapp, dependendo de opção do entrevistado. Primeiramente foram realizados todos os esclarecimentos quanto aos objetivos da pesquisa para que os participantes fiquem à vontade e possam concordar com o estudo e posteriormente proceder com a entrevista propriamente dita.

O tratamento dos dados obtidos por meio das entrevistas seguiu um protocolo para garantir a confidencialidade, a segurança e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conforme previsto na Lei nº 13.709/2018. As entrevistas virtuais foram transcritas e arquivadas. Cada entrevistado foi identificado apenas pelo código alfanumérico (E01 a E06) em todas as transcrições, tabelas e resultados, assegurando a pseudonimização dos dados. O material bruto foi armazenado de forma segura em ambiente criptografado e de acesso restrito ao pesquisador, conforme o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aprovado. Após a conclusão e defesa da dissertação, e decorrido o prazo legal estipulado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), o material será submetido a um

processo de descarte seguro e definitivo, conforme as diretrizes institucionais e a LGPD.

Os entrevistados receberam códigos para referência. Entrevistado 01 (E01) ao Entrevistado 06 (E06), para descrição na seção de resultados, mantendo, assim, o sigilo de seus nomes.

Para complementar a triangulação foi feita uma pesquisa documental. Esta etapa envolveu a revisão de documentos oficiais, como regulamentos internos, manuais de procedimentos, relatórios de atividades e correspondências relacionadas ao processo de emissão de diplomas. Esses documentos forneceram uma base para entender as políticas e práticas formais da Unidade. Com base na legislação e baseada na teoria diplomática arquivística foram definidas fórmulas diplomáticas para a análise tipológica dos documentos.

A fórmula diplomática é uma estrutura que descreve a organização e os elementos essenciais de um documento, o que permite identificar, classificar e compreender suas características formais e contextuais e fornece uma base para garantir que os documentos atendam a critérios de conformidade, integridade e autenticidade, essenciais no processo de análise e emissão de diplomas.

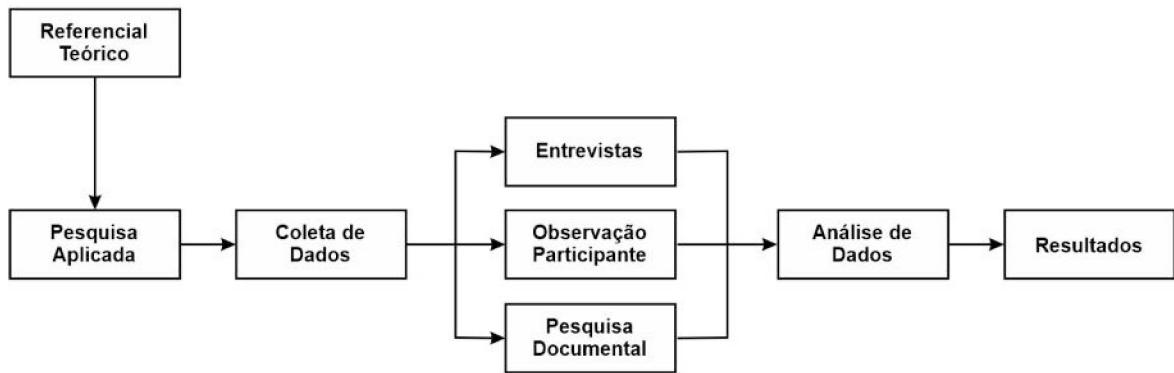
As transcrições dos questionários, anotações de campo e documentos foram codificados, identificando relações relevantes para o estudo. Para organizar e a codificar dos dados foi utilizado o software *Libroffice Calc*.

A pesquisa foi conduzida com estrita observância das diretrizes éticas para estudos envolvendo seres humanos. Todos os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, a confidencialidade dos dados e o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento. O consentimento informado foi obtido por escrito.

Por fim, os procedimentos metodológicos adotados neste estudo permitiram uma análise aprofundada e contextualizada do processo decisório sobre a emissão de documentos acadêmicos que ocorre na unidade de diplomas da Universidade. A combinação de observação participante, aplicação de entrevistas e pesquisa documental proporciona uma compreensão abrangente dos processos e desafios envolvidos na emissão de documentos acadêmicos.

A figura abaixo mostra a trajetória metodológica aplicada:

FIGURA 01 - TRAJETÓRIA METODOLÓGICA APLICADA



FONTE: O autor (2025).

Conforme pode ser observado na Figura 01, a trajetória metodológica proposta buscou fornecer subsídios para o desenvolvimento e proposta de um modelo de tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas. A trajetória metodológica iniciou com uma pesquisa bibliográfica para compor o referencial teórico, que trouxe as bases teóricas necessárias para fundamentar a análise. Em seguida, foi realizada a coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas, observação participante e pesquisa documental, sendo esta última orientada pela análise tipológica dos documentos acadêmicos.

Para a interpretação dos dados coletados, foi utilizada a triangulação dos métodos de coleta, com o objetivo de identificar padrões e informações relevantes que possibilitem a proposição de um modelo robusto, garantindo a autenticidade, integridade e conformidade legal dos documentos emitidos, ainda que em contextos de descredenciamento institucional.

QUADRO 02 - INTEGRAÇÃO METODOLÓGICA

Método de Pesquisa	Função Metodológica	Natureza dos Dados	Estratégia de Triangulação
Pesquisa Bibliográfica	Fornecer o arcabouço teórico e conceitual para a análise.	Conceitos, teorias, modelos e discussões de especialistas na área.	Fundamenta a interpretação dos dados documentais e autoetnográficos.
Pesquisa Documental	Estabelecer a base normativa e contextual do estudo de caso.	Normas, regulamentações, portarias e documentos oficiais.	Confronta o que a norma determina com o que a experiência revela, evidenciando lacunas e ambiguidades.

Observação Participante	Capturar a vivência e as interações no ambiente do estudo de caso.	Registros de campo, percepções e dinâmicas do cotidiano.	Permite observar como as tensões se manifestam na prática e como as regras são contornadas ou interpretadas.
Entrevistas Semiestruturadas	Obter as percepções e interpretações dos atores envolvidos.	Dados primários: Relatos, opiniões e narrativas dos participantes.	Fornece um panorama das percepções dos diferentes atores, validando ou questionando as observações e os documentos.
Integração	Síntese analítica e validação das descobertas.	Triangulação de fontes e métodos para aprofundar a análise.	O diálogo contínuo entre a teoria (bibliografia), a norma (documentos), a prática (observação) e as percepções (entrevistas) garante uma compreensão multifacetada do fenômeno, fortalecendo a validade e a profundidade das conclusões do estudo.

FONTE: O autor (2025).

O Quadro 02 representa o mapa de integração metodológica desta pesquisa, ele ilustra a trajetória metodológica adotada para este estudo de caso. Cada coluna detalha uma dimensão importante para a análise da pesquisa.

A coluna "Método de Pesquisa" nomeia as abordagens adotadas, enquanto a "Função Metodológica" esclarece o papel estratégico de cada uma no projeto. A pesquisa bibliográfica atua como base teórica, fornecendo as bases conceituais. A pesquisa documental estabelece o contexto normativo, e a observação participante, juntamente com as entrevistas semiestruturadas, captura a dimensão empírica, vivencial e interpretativa do processo decisório.

A "Natureza dos Dados" discrimina as fontes de informação, diferenciando dados secundários (a literatura) de dados primários (os documentos, as observações e os relatos). O auge da abordagem está na coluna "Estratégia de Triangulação", que ilustra a dinâmica de cruzamento entre as fontes. A teoria é utilizada para interpretar a norma, que, por sua vez, é confrontada com a prática observada e as percepções dos atores. Esse diálogo contínuo entre as fontes assegura uma análise por diversas perspectivas, o que possibilita analisar as tensões que definem o processo de tomada de decisão.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A gestão da informação busca garantir que os dados coletados sejam transformados em conhecimento útil, possibilitando que o processo de tomada de decisão aconteça de forma eficiente. Nesse contexto, os documentos desempenham um papel essencial, pois são os veículos pelos quais a informação é registrada, organizada e transmitida. A relação entre dado, contexto e significado deve ser levada em consideração, pois apenas quando os dados são contextualizados corretamente é que podem adquirir significado e tornarem-se informações relevantes. Assim, a gestão eficaz da informação e dos documentos não só assegura a integridade e a acessibilidade dos dados, mas também potencializa sua utilização para promover a compreensão e o desenvolvimento organizacional.

3.1 Dados, Informação e Contexto

Nesta seção, serão explorados os conceitos de documento, dado e informação e a análise de seus contextos e significados. Estes elementos desempenham papéis importantes na construção do conhecimento e no processo decisório. A compreensão desses termos é fundamental para perceber como diferentes perspectivas influenciam a tomada de decisões, considerando que dados brutos podem ser interpretados e organizados em informações, e, com o devido contexto, converter-se em documentos que carregam significado social e administrativo que proporcionam uma visão mais contextualizada do processo.

Os documentos, em geral, e os dados neles contidos estão intimamente ligados ao ciclo de vida da informação, em que os documentos atuam como um veículo para a captura, armazenamento e transmissão de dados. Conforme o glossário elaborado pela Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE), do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, documento é uma “Unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou o suporte.” (Arquivo Nacional, 2005, p.73).

Sickel (*apud* Bellotto, 2006, p. 46) define documento como o “testemunho escrito e redigido segundo uma forma determinada, variável em relação ao lugar, à época, à pessoa e ao tema, sobre um fato de natureza jurídica”.

Mais especificamente na arquivologia, um documento arquivístico é o “documento produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer de suas atividades, qualquer que seja o suporte” (CTDE, 2008, p. 11).

Os documentos contêm dados em várias formas, como texto, números, imagens e gráficos. “Os dados podem ser estruturados, semiestruturados ou não estruturados, além de estarem agregados a metadados, anotações e outras formas de descrição” (Gomes, 2013, p. 83). Outras vezes, os documentos são utilizados como meios de capturar dados, como, por exemplo, formulários, questionários e pesquisas que são documentos projetados para coletar dados específicos de indivíduos ou sistemas para que possam ser posteriormente extraídos e processados para gerar informações.

Os documentos também desempenham um papel importante no armazenamento e organização de dados. Por exemplo, os dados podem ser armazenados em bancos de dados ou sistemas de gerenciamento de documentos e são associados a metadados, que facilitam a sua busca e recuperação, termo este que pode ser definido como “conjunto de procedimentos, usualmente automatizados, pelos quais as referências ou dados contidos em documentos são indexados e armazenados, de maneira que possam ser encontrados em resposta a comandos específicos” (Camargo, Bellotto, 1996, p.64). Dessa forma os dados são transformados em informação.

De forma geral, dado é uma representação objetiva de fatos, números, símbolos ou características, que ainda não foram processados ou organizados de forma significativa. Em sua forma bruta, os dados geralmente necessitam de contexto e significado específico. Por outro lado, a informação é o resultado do processamento, organização e interpretação dos dados. É um conjunto de dados que foi contextualizado e transformado em algo útil e significativo. A informação fornece conhecimento açãoável, que pode ser usado para entender uma situação, tomar decisões ou comunicar ideias.

A informação não se limita a dados coletados; na verdade a informação são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto. Informação deve informar, enquanto os dados absolutamente não têm essa missão. A informação deve ter limites, enquanto os dados podem ser ilimitados. Para que os dados se tornem úteis como informação a uma pessoa encarregada do processo decisório é preciso que sejam apresentados de tal forma que essa pessoa possa relacioná-los e atuar sobre eles. (McGee; Prusak, 1994, p. 23).

Os documentos e a informação estão intimamente relacionados no contexto da gestão da informação de forma que os documentos atuam como mecanismos suportes para o ciclo da informação.

O fato da informação como fluxo “naturalmente” precisar da materialidade do documento para se difundir e ser acessada, ou mesmo o documento, que só transcende de sua “materialidade” ao tornar-se meio pelo qual a informação se consubstancia, são evidências de que entre documento e informação não há apenas proximidade, mas em certa medida uma relação simbiótica. (Siqueira, 2015, p. 107).

O conceito de informação desempenha um papel importante na gestão da informação. Conforme afirma Capurro (2007), a informação possui uma história muito rica em significados e muito mais antiga do que os campos do conhecimento que chamamos de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Buckland (1991) apresenta três classificações fundamentais para a informação: informação como processo; informação como conhecimento e informação como coisa conforme pode ser observado no Quadro 03:

QUADRO 03 – TIPOS DE INFORMAÇÃO

Intangível	Tangível
Conhecimento	Informação como coisa
Informação como conhecimento	Dados, documentos
Informação como processo	Processamento de dados

Fonte: Buckland (1991)

A informação como processo pode ser entendida como o ato de informar, é intangível. A informação como conhecimento, também intangível, pode ser entendida como o conhecimento compartilhado referente a algum fato, assunto, ou evento; aquilo que é transmitido. Por outro lado, a informação como coisa, é uma classificação para a informação tida como algo palpável, tangível, como a documentação analógica encontrada em acervo acadêmico e que traz dados e informações que só podem ser acessadas nesta documentação.

Nesse conceito, a informação refere-se a objetos, dados ou documentos cujo propósito é fornecer conhecimento sobre algo, sendo, portanto, passível de tratamento. Dessa forma, a informação como coisa pode servir como suporte, base para consultas e embasamento para a tomada de decisões.

A concepção de "informação como coisa" está intimamente ligada ao conceito de documento arquivístico, o qual é compreendido como um documento gerado durante o desenvolvimento de uma atividade específica, conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), arquivo é conjunto de documentos gerados e acumulados por uma entidade coletiva, seja ela pública ou privada, por uma pessoa ou por uma família, no decorrer de suas atividades, independentemente da natureza do suporte utilizado.

Nesse contexto, Buckland (1991) define a "informação-como-coisa" como evidência de uma atividade, isto é, elementos que registram eventos em processos, podendo ser dados, documentos, textos e até objetos. No que tange aos documentos e textos, Buckland (1991) identifica arquivos e bibliotecas como espaços especializados no tratamento desse tipo de informação, estabelecendo uma conexão entre "informação-como-coisa", documento e arquivo.

Ainda, a informação como coisa é utilizada para a socialização do conhecimento pela facilidade em compartilhar por ser algo palpável, materializado. Na perspectiva física, a informação é diretamente associada à tecnologia, aos contextos de informação e à transmissão de mensagens.

Por outro lado, em uma perspectiva cognitiva os sujeitos atuam como agentes ativos entre a estrutura de informação e a estrutura conceitual própria, passando a exercer uma função ativa, elaborando ideias e conceitos. Mais especificamente no campo da tomada de decisão, "o impacto da decisão pode refletir-se numa outra pessoa ou num grupo cuja dimensão psíquica de tomada de decisão é diferente da que moveu o decisor. Daí advêm os conflitos" (Choo, 2003, p. 09). Dessa forma, a informação e, consequentemente, a tomada de decisão podem ter vieses sociais e cognitivos.

Nesta perspectiva os conceitos Análise de Domínio, da Hermenêutica e da Semiótica ajudam a compreender as diferentes formas de significação das informações e seus impactos no processo de tomada de decisão.

A Análise de Domínio é um método desenvolvido para compreender e estudar a natureza dos domínios de informação. Conforme Hjørland e Albrechtsen (1995), este método busca analisar como o conhecimento é estruturado e organizado dentro de um determinado campo ou disciplina. Os autores enfatizam a importância das características intrínsecas do domínio, como vocabulário, conceitos fundamentais, teorias e práticas, na organização e recuperação da informação.

"O enfoque da análise de domínio vê diferentes objetos como sendo informativos em relação à divisão social do trabalho na sociedade." (Capurro; Hjorland, 2007, p. 192). A definição de informação pode variar dependendo do contexto e dos objetivos específicos da análise.

Considera-se também, que o estudo do domínio por meio das comunidades discursivas, na classificação arquivística, contribui para revelar os termos e conceitos que refletem o contexto do organismo produtor de documentos. (Freitas; Albuquerque, 2017, p. 16).

No entanto, geralmente, a informação é entendida como um conjunto de dados organizados e interpretados dentro de um determinado domínio de conhecimento. Esses dados são considerados relevantes e significativos para o domínio em questão, contribuindo para a compreensão e o avanço do conhecimento dentro desse campo específico. Por isso, a informação muitas vezes é vista como algo dinâmico e contextual, que está em constante interação com os usuários, as práticas e as necessidades dentro do domínio.

Conforme Alves, Oliveira e Grácio (2015, p. 462), "a análise de domínio, de Hjørland e Albrechtsen (1995), destaca a necessidade de entender profundamente o contexto no qual a informação está inserida, incluindo as relações entre os diferentes conceitos e a evolução do conhecimento dentro do domínio.". Isso envolve examinar não apenas os aspectos formais, como taxonomias e classificações, mas também os aspectos epistemológicos, sociológicos e culturais que influenciam a produção e o uso da informação em um campo específico. Ela pode ser entendida como uma abordagem holística que visa compreender a estrutura e a dinâmica dos domínios de informação, a fim de melhorar a organização e a recuperação da informação dentro desses domínios.

Desta forma, a definição de informação na perspectiva da Análise de Domínio pode enfatizar não apenas os dados em si, mas também o seu significado, relevância e utilidade dentro de um contexto específico de uso, portanto seu objetivo é identificar e examinar os conceitos, termos, relações e características pertinentes a um domínio de conhecimento específico.

Assim, conforme afirma Capurro (2007, p. 193), "a informação é percebida como um conceito subjetivo, mas não exclusivamente individual.". Os critérios para definir o que constitui informação são moldados por processos sócio-culturais e científicos. Os usuários devem ser considerados como indivíduos em contextos concretos dentro de estruturas sociais e domínios de conhecimento.

Como se pode verificar, trata-se de um conceito amplo, que pode ser aplicado a várias áreas ou contextos, pois, em essência, a análise de domínio é um processo pelo qual se pode verificar o que é importante ou significativo sobre algum campo do esforço humano, identificando elementos que permitem analisar um contexto científico, tais como tendências, padrões, objetos (pessoas), processos e relacionamentos existentes. (Danuello 2007, p.50).

De acordo com a análise de domínio, a melhor forma de se entender a informação é “estudar os domínios de conhecimento relacionados com suas comunidades discursivas.” (Nascimento e Marteleto, 2004, p. 05). Nesse sentido, o conhecimento é uma construção coletiva, formada pela interação entre unidades de conhecimento, os conceitos, que ganham significado dentro desses domínios.

No âmbito da tomada de decisão, o conhecimento da Análise de Domínio é bastante importante. Por meio dela o tomador de decisão pode compreender profundamente o contexto decisório, os requisitos e as características específicas de um campo de conhecimento ou área de atuação e, ao entender completamente o contexto em que está operando, pode aumentar a probabilidade de alcançar seus objetivos e minimizar os riscos associados às suas decisões. Conforme Dias (2015, p.08), a análise de domínio “pode ser considerada um processo para identificar os objetos existentes em um determinado domínio, entender o contexto de tal forma que seja possível representar e organizar o conhecimento e torná-lo pronto para ser utilizado.”.

Observando ainda a questão cognitiva em que a tomada de decisão está relacionada tem-se o conceito de hermenêutica. É um processo de interpretação que foca nos processos de atribuição de sentido e de compreensão do ambiente, reconhecendo que a interpretação é influenciada por diversos contextos, como a linguagem, a cultura, as experiências individuais e as motivações do intérprete. Ela destaca uma jornada contínua de compreensão, uma busca pelo significado mais profundo, “A partir do momento em que uma coisa adquire sentido para nós, é porque ela passa a fazer parte do mundo.” (Sichelero, 2019, p. 5).

Num universo em que a comunicação é vasta e complexa, a habilidade de interpretar de forma precisa e sensível se torna cada vez mais importante. Ao adotar-se a hermenêutica, o sujeito não é capacitado apenas a decodificar mensagens, mas a compreender as riquezas subjacentes a cada expressão.

Na hermenêutica da informação, a definição de informação está intimamente ligada ao processo interpretativo e à compreensão do significado, “que dá em um processo de pré-compreensão, seleção e compreensão que preconiza a construção

de sentidos e contextualizações que dão azo a produção do conhecimento". (Ribeiro; Souza; Souza, 2015, p.25).

Portanto, na hermenêutica, a informação é compreendida como um processo dinâmico de interação entre emissor e receptor, no qual o significado é construído por meio da interpretação ativa do texto e de seu contexto. Essa perspectiva "permite uma análise mais profunda e abrangente, facilitando a identificação de relações, tendências e proposições que poderiam ser perdidos em uma abordagem mais superficial.". (Oliveira; Guimarães, 2023, p. 10). Dessa forma, ressalta-se a relevância da subjetividade e da visão do intérprete na assimilação da informação, destacando a importância de considerar múltiplas interpretações e pontos de vista em qualquer ato comunicativo.

Dentro do campo da Hermenêutica, o círculo hermenêutico heideggeriano é uma ideia central na filosofia de Martin Heidegger (2001). Essa abordagem hermenêutica busca compreender a natureza da interpretação e do entendimento, iluminando a maneira como os seres humanos se relacionam com o mundo ao seu redor. No cerne dessa concepção está a ideia de que a compreensão não é um processo linear, mas sim um círculo dinâmico.

Heidegger (1999) argumenta que, ao nos envolvermos na interpretação do mundo, trazemos nossas próprias experiências prévias, valores e preconceitos para a compreensão de novas situações. Essas preconcepções moldam a forma como interpretamos algo e, por sua vez, nossa interpretação influencia a maneira como compreendemos nossas experiências passadas.

Em suma, pode-se, portanto, afirmar que a contribuição da hermenêutica para os processos envolvidos na organização e representação do conhecimento atinge e incorpora a compreensão contextual (ao considerar os conteúdos a partir do contexto em que foram gerados e, assim, evitando mal-entendidos e interpretações simplistas), a identificação de relações complexas (que podem não ser evidentes em uma análise superficial, mas são cruciais para uma verticalidade na interpretação), a construção de narrativas significativas (que permitam ao usuário uma compreensão mais profunda dos temas abordados para que possam, assim, tomar decisões mais fundamentadas). (Oliveira; Guimarães, 2023, p. 13).

Com essa interpretação de mundo particular, o decisor pode ser levado, muitas vezes, a tomar decisões de forma particular, de acordo com seu viés.

O círculo hermenêutico ressalta a interconexão constante entre as partes e o todo, entre as partes da experiência e o contexto mais amplo no qual estão inseridas. Não existe uma compreensão isolada de um elemento; em vez disso, a

compreensão é um processo contínuo no qual cada nova experiência é interpretada à luz das experiências anteriores.

A importância da linguagem é evidente no processo hermenêutico, “o hermenêutico não representa uma doutrina de acesso à interpretação, mas o próprio movimento do interpretar, o próprio aceno da linguagem.” (Sichelero, 2019, p. 4). A linguagem não é apenas um meio de expressão, mas é fundamental para a maneira como entende-se o mundo, ela molda nossa compreensão e, ao mesmo tempo, é moldada pela compreensão prévia.

Assim, o círculo hermenêutico heideggeriano destaca a circularidade inerente ao processo interpretativo humano. A compreensão não é um ponto de chegada fixo, mas sim um movimento constante, um diálogo contínuo entre o passado, o presente e o futuro. Este círculo dinâmico reflete a natureza fundamentalmente contextual e interconectada da existência humana, conforme explorado pelo filósofo alemão Martin Heidegger (1999).

Nesse processo, Heidegger (1999) enfatiza a importância de nos tornarmos conscientes de nossas preconcepções e pressupostos, reconhecendo que eles moldam nossa compreensão do mundo.

Todo questionamento é uma procura. Toda procura retira do procurado sua direção prévia. Questionar é procurar cientemente o ente naquilo que ele é e como ele é. A procura ciente pode transformar-se em "investigação" se o que se questiona for determinado de maneira libertadora. O questionamento enquanto "questionamento de alguma coisa" possui um questionado. Todo questionamento de...é, de algum modo, um interrogatório acerca de...Além do questionado, pertence ao questionamento um interrogado. (Heidegger, 1999, P. 30).

Outro aspecto relevante do círculo hermenêutico é a ideia de que a compreensão não acontece isoladamente. Estamos sempre imersos em um contexto cultural, histórico e social que molda a forma como interpretamos as coisas. Heidegger destaca a importância de nos situarmos dentro desse contexto e reconhecer a influência que ele exerce sobre nossa compreensão, assim, “a hermenêutica proporciona um olhar mais profundo sobre os conteúdos informacionais justamente por considerar as implicações contextuais e culturais.” (Oliveira; Guimarães, 2023, p. 13).

Além disso, esta perspectiva ressalta que a compreensão não é apenas um exercício intelectual, mas envolve um tipo de envolvimento existencial com o mundo.

É uma experiência que vai além da análise racional, incorporando aspectos emocionais, práticos e até estéticos, a compreensão é uma forma de existência que se manifesta no ato de interpretar e dar significado ao mundo ao nosso redor.

Ao aplicar a hermenêutica ao contexto da Gestão da Informação, e mais especificamente, ao processo decisório, busca-se a análise crítica e reflexiva, considerando não apenas o conteúdo explícito, mas também o contexto em que a informação foi produzida e as diferentes perspectivas que podem influenciar sua interpretação.

Para reforçar a importância das diferentes formas de significação das informações a que os tomadores de decisão estão imersos, outra perspectiva de compreensão é a da Semiótica, em que se evidencia “que um aspecto central à decisão organizacional é relacionado à forma pela qual se explica a consecução de escolhas através da cognição humana.” (Macedo; Saes, 2018, p. 55).

A semiótica é um ramo da linguística que estuda os signos e os processos de significação. De acordo com Almeida (2003), a semiótica pode ser definida como:

[...] ciência geral de todos os signos, verbais, visuais, mentais, sonoros, auditivos e outros. Termo cunhado por Charles Sanders Peirce que geralmente designa a teoria semiótica com base na lógica desenvolvida pelo autor. Semiótica ou lógica é assim considerada sinônimo por Peirce. Em casos equivocados, é o nome dado aos estudos dos signos realizados nos Estados Unidos. (Almeida, 2003, p.198).

Ela desempenha um papel fundamental na organização e compreensão da informação em diversas áreas do conhecimento. Além de abordar os estudos da linguagem, traz uma metodologia para enfoques de natureza cognitiva e acaba se tornando uma fundamentação importante para a interpretação dos cenários de investigação, do entendimento e da utilização da tomada de decisão no que se refere à informação.

Almeida (2003), reitera que a natureza da informação está intrinsecamente ligada à comunicação e à representação simbólica. Os signos, sejam eles linguísticos, visuais, sonoros ou gestuais, atuam como mediadores entre o emissor e o receptor e transmitem mensagens e constroem significados. Um signo é algo que representa alguma coisa para alguém e esse algo é objeto da representação, e na mente desse alguém, será constituído um outro signo denominado interpretante. Nesse sentido a semiótica contribui para compreensão dos processos de codificação, transmissão e decodificação da informação. Ao examinar-se os diversos

tipos de signos e os modos como são utilizados em contextos comunicativos específicos, podem ser identificados padrões e que auxiliam na organização e categorização da informação. Conforme Almeida (2003):

Qualquer objeto concreto encontrado na natureza é um signo, pois é o hábito ou a lei resultante de uma consecução de fatos, ocorrências e transformações acontecidas na experiência da secundideade que só poderiam existir na multiplicidade e variedade da primeiridade. O próprio universo é um signo-pensamento num movimento constante rumo ao desenvolvimento ou contínuo característico da semiose. Semiose é a ação ininterrupta de interpretação e atualização do signo. (Almeida 2003, p.67)

Em decorrência da relação entre o signo e seu objeto surgem as definições de ícone, índice e símbolo. Ícones são signos que representam seus objetos com características que se assemelham ao objeto em si, independentemente de sua existência. Neste contexto, o signo sugere um objeto por compartilhar qualidades comuns a ele. No caso do índice, trata-se de um signo que faz referência ao objeto por meio de uma conexão física com ele. "O índice, como seu próprio nome diz, é um signo que como tal funciona porque indica uma outra coisa como a qual ele está factualmente ligado" (Santaella, 1990, p. 90).

A semiótica oferece ferramentas para analisar a interação entre os signos e seus objetos dentro dos contextos culturais, sociais e históricos nos quais estão inseridos. A compreensão das conotações e significados atribuídos aos signos em diferentes contextos facilita a interpretação da informação e contribui para uma comunicação mais eficaz.

Da relação estabelecida entre o sinal e seu referente surge a classificação como ícone, índice e símbolo. Ícones são sinais que retratam seus referentes, carregando características intrínsecas do referente, independentemente da existência real deste. O sinal, nesse contexto, evoca um referente ao exibir qualidades compartilhadas por ele. Quanto ao índice, trata-se de um sinal que aponta para o referente; o sinal é determinado por uma conexão física com o referente que representa. Conforme afirma Santaella (1990, p. 90), "o índice, como seu próprio nome diz, é um signo que como tal funciona porque indica uma outra coisa como a qual ele está factualmente ligado.".

Nesse sentido surgem as categorias denominadas primeiridade, secundideade e terceiridade, conforme Santaella:

A primeiridade aparece em tudo que estiver relacionado com acaso, possibilidade, qualidade, sentimento, originalidade, liberdade, mònada. A secundidade está ligada às idéias de dependência, determinação, dualidade, ação e reação, aqui e agora, conflito, surpresa, dúvida. A terceiridade diz respeito à generalidade, continuidade, crescimento, inteligência. A forma mais simples da terceiridade, segundo Peirce, manifesta-se no signo, visto que o signo é um primeiro (algo que se apresenta à mente), ligando um segundo (aquel que o signo indica, se refere ou representa) a um terceiro (o efeito que o signo irá provocar em um possível intérprete). (Santaella, 1990, p.50).

Ou seja, conforme Santaella (2005), a primeiridade é entendida como a qualidade imediata e puramente qualitativa de um signo, envolve a experiência sensorial e emocional direta sem considerar relações ou interpretações adicionais. A secundidade envolve a relação direta entre um signo e seu objeto, semelhante a uma relação causal. Nesse nível, há uma conexão direta entre o signo e seu referente. A terceiridade entende-se como as interpretações ou representações de signos que são construídas socialmente ou culturalmente. Nesse nível, há uma mediação entre o signo e seu objeto, frequentemente envolvendo sistemas de significado compartilhados e convenções sociais.

A primeiridade caracteriza-se pelos sentimentos de consciência imediata. A categoria de primeiro está ligada ao acaso de modo que o pensamento não está vinculado a nada e pode ser isolado. Nesta categoria o sentimento é único e não pode ser associado a nenhum outro sentimento já existente ou que possa vir a existir, ou seja, é algo novo. Quando começa a ser interpretado, deixa de ser novo, presente e imediato e, portanto, caracteriza-se pela secundidade.

Dessa forma, a primeiridade possui uma dificuldade da passagem da informação para o conhecimento estratégico, explícito, definido por Nonaka et al. (2000) como aquele que pode ser expresso em uma linguagem sistemática e, assim, pode ser compartilhado.

A secundidade está associada à ideia de ação e reação, é um estado de materialização, “onde quer que haja um fenômeno, há uma qualidade, isto é, sua primeiridade. Mas a qualidade é apenas uma parte do fenômeno, visto que, para existir, a qualidade tem que ser encarnada numa matéria.” (Santaella, 1990, p.57). Ela é a categoria que está relacionada aos fatos de forma objetiva.

A terceiridade, por sua vez, incorpora a primeiridade e a secundidade, e corresponde ao nível simbólico do pensamento. Nela ocorre a representação e interpretação de mundo. É quando se incorpora uma camada interpretativa entre a

consciência, secundidade, e o que é percebido, primeiridade. A terceiridade é definida por:

Estar entre duas coisas e interpretá-las, sintetizá-las, poder predizer fenômenos pela força do hábito. O maior nível de realidade é atingido na terceiridade, não é a realidade objetiva propiciada pela secundade nas experiências diretas do sentido de mudança e conflito. É a realidade que se pode conhecer pelo uso dos signos, é a realidade falível, pois se fundamenta na multiplicidade e no acaso, procedentes da primeiridade, e no caráter individual e da efemeridade das ocorrências de uma secundade. Definitivamente, compreender a realidade é admitir que se conhece uma realidade mediante o uso de signos que só poderiam existir numa relação triádica, terceiridade. (Santaella, 2007, p.62).

Um exemplo relevante da aplicação da semiótica é a análise de sistemas de sinalização e iconografia em ambientes urbanos. Ao estudar os signos presentes em placas de trânsito, mapas, símbolos de identificação e outros elementos visuais, os pesquisadores podem identificar padrões de comunicação e propor melhorias na organização da informação, visando tornar o ambiente mais acessível e compreensível para os usuários.

Conforme Barros e Café (2012), ao integrar os princípios da semiótica na ciência da informação, é possível promover uma melhor organização, acesso e compreensão da informação em diferentes áreas do conhecimento e da prática social. Com isso, a tomada de decisão passa a ser vista como uma operação com signos.

Outro conceito importante na Semiótica é o de *ad infinitum* de interpretação e crescimento. Este conceito define que cada interpretante vai trazer sua significação de um signo e o próximo terá a sua interpretação que leva carga da interpretação anterior e assim por diante.

O homem comprehende o mundo por meio de uma representação que, por sua vez, é reconhecida por outra representação, que Peirce denomina como interpretante da primeira, e, assim, *ad infinitum*. Peirce (1995) afirma que um signo ou representamen é algo que, sob certo aspecto, representa algo para alguém. Ou seja, para que algo seja um signo, é necessário que represente alguma outra coisa - seu objeto -, o signo dirige-se a alguém e cria na mente dessa pessoa outro signo equivalente, o interpretante. Assim, o signo existe em uma relação triádica entre objeto, signo e interpretante. Ao reconhecimento do interpretante, relaciona-se outro signo, em um entendimento de significação que está sempre em expansão, em que o significado de um pensamento ou signo é reconhecido por outro pensamento ou signo, em um processo de semiose infinita ou autogeração. (Barros; Café, 2012, p. 06).

Dessa forma, pode-se dizer que a tomada de decisão segue uma interpretação, que leva a carga da interpretação anterior e assim sucessivamente.

A tomada de decisão não é um ato isolado, mas sim o resultado de um processo interpretativo que carrega o peso e as nuances das interpretações anteriores. Essa dinâmica é particularmente visível na forma como diferentes profissionais, com formações e papéis distintos, enxergam a mesma realidade.

Esse processo de interpretação, que se constrói e se acumula, é o que permite que a informação possa ser identificada, descrita e representada em sistemas de informação para diferentes domínios de conhecimento. A forma como a informação é codificada e organizada nesses sistemas deve refletir a complexidade de sua origem e as múltiplas camadas de interpretação que ela carrega, garantindo que o conhecimento seja acessível e útil para as mais diversas áreas do saber, pois “a informação pode ser identificada, descrita e representada em sistemas de informação para diferentes domínios de conhecimento.” (Capurro, 2007, p. 192).

Contudo, há dificuldades em definir o que é informativo ou não em um contexto específico. Em alguns casos, os contextos apresentam elevado consenso e critérios de relevância claramente definidos. Já outros têm paradigmas distintos e, por vezes, conflitantes, cada um sustentando uma perspectiva própria, muitas vezes implícita, sobre a informatividade de diferentes tipos de fontes de informação.

Há diversos entendimentos de informação, todos inseridos em estruturas teóricas mais ou menos explícitas. Deve-se questionar sobre quais aspectos é necessário compreender sobre o conceito de informação para contribuir para o avanço da pesquisa. Para esta pesquisa, como trata-se da tomada de decisão acerca da emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas, o conceito de informação como coisa, documentada, será de maior valia, porém buscou-se, nesta seção, mostrar os possíveis vieses cognitivos que impactam no processo decisório.

QUADRO 04 – TRÊS MODELOS DE USO DA INFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL

Modo	Ideia Central	Resultados	Principais Conceitos
Criação de Significado	Organização interpretativa: mudança ambiental: dar sentido aos dados ambíguos por meio de interpretações. A informação é interpretada.	Ambientes interpretados e interpretações partilhadas para criar significado.	Interpretação, seleção, retenção.
Construção do Conhecimento	Organização aprendiz: conhecimento Existente. Criar novos conhecimentos por meio da conversão e da partilha dos conhecimentos. A informação é convertida	Novos conhecimentos explícitos e tácitos para a inovação.	Conhecimento tácito. Conhecimento explícito. Conversão do conhecimento.

Tomada de Decisões	Organização racional: Problema – Buscar e selecionar alternativas de acordo com os objetivos e preferências. A informação é analisada.	Decisões levam a um comportamento racional e orientado para os objetivos.	Racionalidade limitada. Premissas decisórias. Regras e rotinas.
---------------------------	---	---	---

FONTE: Choo (2003, p. 46)

No quadro apresentado Choo (2003) descreve diferentes abordagens para o uso da informação nas organizações, com foco na criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões.

Na criação de significado, a informação é interpretada em ambientes ambíguos, onde as pessoas atribuem sentidos aos dados com base em suas percepções e experiências, resultando em interpretações compartilhadas que ajudam a criar um significado coletivo.

Já na Construção do Conhecimento, a ênfase está na transformação e compartilhamento do conhecimento existente para gerar novos insights, com a conversão de conhecimentos tácitos (não explicitados) em explícitos, promovendo a inovação dentro da organização.

Por fim, na Tomada de Decisões, a abordagem racional busca analisar informações de maneira sistemática para identificar alternativas que atendam aos objetivos estabelecidos, com decisões baseadas em raciocínios lógicos e premissas pré-definidas, apesar das limitações cognitivas e das regras e rotinas organizacionais que guiam esse processo.

Essas três abordagens descritas por Choo (2003) refletem diferentes formas de lidar com a informação e o conhecimento, dependendo do contexto e dos objetivos específicos da organização.

Como já dito anteriormente, à primeira vista a informação pode parecer tangível quando expressa em palavras, dados ou documentos, mas sua essência é intangível, ela reside no reino abstrato das ideias. Por isso, não possui um único significado universal, sua interpretação e valor dependem do contexto e de quem a recebe. Essa variedade de significados influencia diretamente o processo de tomada de decisão, impactando as escolhas e seus resultados de formas distintas.

Nesse sentido, as Fontes de Informação são de suma importância no processo decisório, principalmente no contexto de instituições descredenciadas. Elas fornecem subsídios para que gestores e tomadores de decisão possam acessar dados relevantes, atualizados e confiáveis, permitindo uma visão clara e embasada

das questões em análise. Seu uso adequado garante que as decisões sejam mais fundamentadas, reduzindo riscos e proporcionando uma base sólida para ações estratégicas.

“As fontes de informação podem ser definidas como materiais para a aquisição de diversos tipos de informação que dão suporte para as atividades de um determinado fluxo informacional”. (Inomata; Araújo; Varvakis, 2015, p. 221). Elas são recursos essenciais para a produção, organização e disseminação do conhecimento em sociedade.

As pessoas sempre buscaram formas de registrar e compartilhar informações, o que levou ao desenvolvimento de uma série de fontes de informações, como livros, periódicos, bases de dados e sites da internet. Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, a natureza e o acesso às fontes de informação têm passado por significativas transformações, influenciando a maneira como as pessoas buscam, acessam e utilizam o conhecimento disponível. “O uso de fontes de informação pelas pessoas está atrelado às necessidades informacionais levantadas pelas mesmas, levando a busca de informações por meio das possibilidades de fontes a serem consultadas. (Rodrigues e Battmann, 2011, p. 50). Elas desempenham um papel de fundamental importância na construção do conhecimento humano, fornecendo dados, evidências e análises que sustentam a pesquisa científica, a tomada de decisões, o aprendizado e o desenvolvimento de novas ideias e teorias. Servem como pilares fundamentais para o avanço das mais diversas áreas do saber.

As fontes de informação podem ser classificadas de diversas formas, levando em consideração diferentes critérios, tais como natureza do conteúdo, formato de apresentação e meio de acesso. De acordo com Cunha (2001), dentre as principais tipologias de fontes de informação, destacam-se:

QUADRO 05 – TIPOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO

Tipo de Fonte	Definição
Fontes Primárias	Apresentam informações originais e não interpretadas.
Fontes Secundárias	Oferecem uma análise ou interpretação de fontes primárias.
Fontes Terciárias	Englobam ferramentas de organização e referência que facilitam a localização e o acesso a outras

	fontes.
--	---------

FONTE: Cunha (2001).

Conforme a organização apresentada por Cunha (*apud* Baggio; Costa; Blattmann, 2016), as fontes são categorizadas em primárias, secundárias e terciárias, cada uma com características e finalidades distintas.

No primeiro nível, encontram-se as fontes primárias, caracterizadas por apresentarem informações originais e não interpretadas. Elas representam a fonte direta de novos dados, teorias e criações, sendo a matéria-bruta da pesquisa. Exemplos dessa categoria incluem artigos científicos que relatam novas descobertas, teses e dissertações, relatórios de pesquisa, patentes que descrevem invenções e a legislação em sua forma original.

As fontes secundárias, por sua vez, consistem em materiais que oferecem uma análise, síntese ou interpretação das fontes primárias. Elas não apresentam dados inéditos, mas sim organizam, comentam ou contextualizam informações já existentes, tornando-as mais acessíveis. Nesta categoria, incluem-se produções como livros, manuais, revisões bibliográficas, enciclopédias e biografias.

Por fim, as fontes terciárias funcionam como ferramentas de organização e referência. Seu principal objetivo não é fornecer informação detalhada sobre um tema, mas sim facilitar a localização e o acesso às fontes primárias e secundárias. Elas são guias para o conhecimento. Exemplos típicos são os catálogos de bibliotecas, os guias bibliográficos, os diretórios de instituições e as bibliografias de bibliografias, que indicam onde encontrar outras obras sobre determinado assunto.

Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009, p. 6) explica que se pode classificar os tipos de fontes de informação observando os tipos de pesquisa, “[...] a pesquisa bibliográfica remete para as contribuições de diferentes autores sobre o tema, atentando para as fontes secundárias, enquanto a pesquisa documental recorre a materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou seja, as fontes primárias”.

Choo (2003) classifica as fontes de informação organizacionais em quatro categorias: externas e pessoais, externas e impessoais, internas e pessoais, e internas e impessoais. O autor afirma que a informação é um componente intrínseco de quase tudo o que uma organização faz.

Para Pacheco e Valentim (2010), classificar as fontes de informação ajuda a entender a importância de cada uma em relação ao seu propósito. Por exemplo, as fontes primárias refletem a contribuição direta do autor; as fontes secundárias simplificam o acesso ao conhecimento das fontes primárias, pois são tratadas de forma distinta com base em sua utilidade e organização, e as fontes terciárias facilitam a localização das fontes primárias e secundárias.

QUADRO 06 – SUMARIZAÇÃO CONCEITUAL DE FONTES DE INFORMAÇÃO

Referências	Questões Principais
Davenport (2000)	As fontes de um sistema informacional devem ser tão variadas e complexas quanto o ambiente que esse sistema busca representar.
Pereira e Barbosa (2007)	Categorizam as fontes de informação conforme a origem, em relação ao relacionamento/proximidade e com relação à mídia.
Alvarenga Neto (2008)	Diante da complexidade e multiplicidade de fontes de informação, tanto interna, quanto externa, uma possível alternativa seria o mapeamento das fontes de informação corporativa.
Wensing (2010)	Fontes de informação passaram a ser sinônimo de recursos informacionais disponíveis no formato digital. Evolução das fontes de informação: pedra, papiro, papel, fotografias e microfilme, fitas magnéticas, fitas K7, discos flexíveis, fitas VHS, disquetes, discos rígidos (HD), Compact Disc (CD's), videolaser, DVD's e pen-drives.
Barreto (2010)	Informação, conjunto de conteúdos simbolicamente significantes. A informação tem um sentido imaterial. A mercadoria informação só existe quando é considerada só por sua base física indicando que resultou de uma condição técnica de produção: um livro, um artigo, uma disco de música, uma imagem impressa, uma instalação de arte em uma amostra.

FONTE: Rodrigues e Blattmann (2014).

As fontes de informação são empregadas tanto para compreender o ambiente externo, para gerar conhecimento por meio da aprendizagem organizacional, bem como para apoiar o processo de tomada de decisão. “Essas fontes abrangem os mais diversos aspectos do ambiente empresarial e constituem importante recurso de informação para os negócios.” (Barbosa, 2002, p. 05).

Para Choo (2003), o uso da informação pelo demandante está relacionado ao uso da informação para um determinado objetivo, ou seja, está voltado para a

ação. Segundo Choo (2003, p.18), as pesquisas sobre teoria organizacional revelam que as empresas criam e utilizam a informação em três “arenas estratégicas”.

Primeiro, a empresa interpreta a informação sobre o ambiente de modo a dar significado ao que está acontecendo à organização e ao que ela está fazendo. Em segundo lugar, cria novos conhecimentos, combinando a experiência de seus membros, de modo a aprender e inovar. Finalmente, processa e analisa a informação de modo a escolher e empreender cursos de ação apropriados. (Choo, 2003, p. 18).

Para o autor, o “objetivo imediato de criar significado é construir um consenso sobre o que é a organização e o que ela está fazendo; o objetivo de longo prazo é garantir que a organização se adapte a continue prosperando num ambiente dinâmico.” (Choo, 2003, p.28).

A segunda arena estratégica é aquela com o objetivo de criar, organizar e processar a informação obtida, a fim de produzir novos conhecimentos por meio do processo de aprendizagem. Para Drucker (1998), o papel da administração é garantir a aplicação e o desempenho do conhecimento (aplicação do conhecimento ao conhecimento).

A terceira arena estratégica se concentra no emprego da informação como suporte para selecionar cursos de ação como suporte ao processo de tomada de decisão. (Choo, 2003, p. 29).

“Embora a tomada de decisões seja um processo complexo, não há dúvida de que ela é uma parte essencial da vida da organização: toda ação da empresa é provocada por uma decisão, e toda decisão é um compromisso para uma ação.” (Choo, 2003, p.29).

Essas três áreas estratégicas de utilização da informação, embora consideradas como processos independentes, estão interligadas na prática e a análise desses processos constitui o que ele chama de "visão holística do uso da informação". Assim, durante a fase de criação de significados, o processo informacional principal é interpretar notícias e mensagens acerca do ambiente, o que requer habilidade de selecionar as informações pertinentes por parte dos integrantes da organização, “relaciona-se com a captação de mensagens sobre o ambiente.” (Choo, 2003, p.11).

Na fase de construção do conhecimento, o principal processo informacional é a conversão do conhecimento, por meio de diálogo, discurso ou outros canais mais formais de comunicação. “A construção do conhecimento é, em essência, o

adequado relacionamento do conhecimento tácito e do conhecimento explícito pessoal ou organizacional, visando a criação de mais conhecimentos.” (Choo, 2003, p.11).

Na etapa de tomada de decisões, os processos informacionais primordiais envolvem o processamento e a análise das informações provenientes das opções disponíveis, levando em consideração as vantagens e desvantagens associadas ao uso dessas informações. Nesta etapa “definem-se as alternativas possíveis para tomar a decisão que, em tese, deveria envolver as três dimensões do psiquismo humano, contribuindo para minimizar conflitos tanto para o decisor quanto para o grupo sujeito à tomada de decisão.” (Choo, 2003, p.11).

Com o tempo, as fontes de informação progrediram em consonância com as mudanças sociais, culturais, econômicas e tecnológicas. Desde os primeiros registros até a era digital, houve um aumento notável na variedade e quantidade de fontes de informação à disposição da humanidade. A criação da imprensa no século XV transformou a disseminação do conhecimento, tornando os livros mais acessíveis e marcando o início da era da informação.

A chegada da internet e das tecnologias digitais marcou um ponto de inflexão na evolução das fontes de informação, abrindo caminho para o surgimento de novos métodos de produção, distribuição e consumo de conhecimento. A digitalização de conteúdos, combinada com a disseminação de dispositivos eletrônicos, como computadores, tablets e smartphones, democratizou o acesso à informação, possibilitando que pessoas de diversas partes do mundo pudessem compartilhar e colaborar de maneira mais eficaz.

Araújo e Fachin (2015) apontam que a crescente mobilidade proporcionada pelas redes tem ampliado o acesso remoto a fontes eletrônicas disponíveis na Web, o que destaca a relevância da infraestrutura tecnológica como elemento fundamental para garantir a acessibilidade informacional, suprindo as necessidades humanas de informação e favorecendo tanto o acesso quanto a disseminação do conhecimento.

As fontes de informação têm uma importância fundamental na sociedade, sendo essenciais para o progresso do conhecimento e o desenvolvimento humano. Ao longo da história, observa-se uma evolução constante das fontes de informação, impulsionada pelos avanços tecnológicos e pelas transformações socioculturais.

No entanto, é importante que, diante do atual panorama de abundância de informações, os usuários desenvolvam habilidades críticas para avaliar, selecionar e

utilizar fontes de informação de maneira ética e responsável, assegurando a integridade e a relevância do conhecimento produzido e compartilhado.

Vitorino e Piantola (2012) mostram que, para que os indivíduos possam exercer plenamente sua cidadania, definida pela capacidade de tomar decisões informadas, fazer escolhas conscientes e agir de maneira ativa tanto individualmente quanto em processos coletivos, é fundamental que adquiram competência informacional. Essa competência, que envolve a habilidade de acessar, avaliar e utilizar informações de forma crítica, é necessária para que possam participar de maneira responsável e moralmente engajada na sociedade, desempenhando seu papel de cidadãos com segurança e autonomia.

Na gestão documental de uma organização, o arquivo de guarda permanente deve ser considerado mais do que uma etapa subsequente ao arquivo corrente. É uma continuidade que reconhece e preserva o valor administrativo dos documentos ao longo do tempo considerando que “devem ser definitivamente preservados em razão de seu valor histórico, probatório ou informativo.” (e-Arq Brasil, 2022, p. 24).

Ou seja, ao passar da fase de utilização ativa para a guarda permanente, esses documentos mantêm sua relevância como fonte de informação. Esta transição é importante para assegurar que a memória organizacional seja preservada e que os registros continuem a ser fontes confiáveis de dados históricos, políticos, operacionais e legais.

Neste contexto, compreender o valor duradouro dos documentos é fundamental, pois eles permanecem como testemunhos vivos das atividades, decisões e operações que moldaram a organização ao longo do tempo. Portanto, o arquivo de guarda permanente não apenas representa uma fase de armazenamento estático, mas sim um compromisso contínuo com a integridade, autenticidade e acessibilidade dos registros, garantindo que sua importância seja reconhecida e preservada para que futuramente possa ser utilizado como fonte de informação.

As chamadas qualidades do arquivo desempenham uma função orientadora no manejo dos arquivos. Luciana Duranti (1994) define cinco qualidades do arquivo ou dos seus documentos: unicidade, cumulatividade, organicidade, imparcialidade e autenticidade.

Por unicidade, como afirma Bellotto (2002, p. 21) entende-se como “não obstante forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu

caráter único, em função do contexto em que foram produzidos". Desta forma, documentos duplicados não seriam necessariamente o mesmo.

Duranti (1994) explica que a unicidade está relacionada com a conexão de cada documento à atividade que o originou. Sua especificidade está centrada nos documentos duplicados (cópias) presentes em diferentes partes de um arquivo, por terem sido produzidos ou recebidos em ações distintas. Se a associação dos documentos às ações estabelece que é a ação que confere identidade ao documento, isso implica que o conteúdo do documento não deve ser considerado para sua identificação dentro de um conjunto de documentos, mas sim o contexto em que foi produzido.

Bellotto (2002, p. 25) define a Cumulatividade afirmando que "os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva". Os elementos documentais de um arquivo não são selecionados antecipadamente para serem reunidos, mas se reúnem à medida que são gerados.

Uma boa Cumulatividade, aquela que promove a perfeita organicidade do arquivo, se realiza quando os documentos são organizados de acordo com o desenvolvimento das ações; quando o fluxo de acumulação acompanha o fluxo das ações que criam os documentos. (Rodrigues, 2006 p. 109).

Se um arquivo é composto por um conjunto de documentos que derivam de ações coordenadas em apoio à missão de uma entidade, então ele forma um todo coeso, onde as partes estão interconectadas para fornecer significado ao conjunto.

A Organicidade do arquivo realiza-se através da acumulação dos documentos. Um arquivo sempre tem alguma Organicidade, as próprias atividades acabam por impor alguma ordem aos documentos gerados. Mas a acumulação com base em um Plano de Classificação, de modo correspondente ao fluxo do desenvolvimento das ações, de modo que as inter-relações existentes entre as funções atividades tarefas refletem-se nos documentos, essa acumulação faz com que o arquivo refleita, no seu todo, a missão realizada. (Rodrigues, 2006, p. 109).

O conceito de Imparcialidade sugere que o documento surge como uma necessidade inerente às atividades de uma instituição, e não como resultado de uma escolha deliberada para uma finalidade específica. A imparcialidade dos documentos "refere-se à capacidade dos documentos de refletirem fielmente as ações do seu produtor" (Rodrigues, 2006, p. 109).

Rodrigues (2006) destaca a veracidade administrativa do documento, não o conteúdo em si. O motivo da criação de um documento, independentemente de seu conteúdo ser ou não, por exemplo, uma fraude, seria legítimo no contexto de sua relação com as atividades da entidade que o originou. A imparcialidade dos documentos está intimamente ligada à Organicidade do arquivo, pois uma boa organicidade garante que os subconjuntos de documentos sejam reflexos precisos das atividades e, consequentemente, o arquivo como um todo reflita fielmente a missão realizada pelo seu produtor.

Inicialmente, ao considerar o termo autenticidade, pode-se pensar que se refere à precisão do conteúdo de um documento de arquivo como evidência legal. No entanto, “ao analisar melhor esse conceito, entende-se que se trata, antes de tudo, de uma questão arquivística, pois nela está implícita a manutenção da integridade do fundo de arquivo.” (Rodrigues, 2006, p. 110). Entende-se que a imparcialidade se relaciona com a veracidade administrativa dos documentos, ou seja, com o fato de eles refletirem com precisão as atividades realizadas, fica claro que a autenticidade depende da manutenção dessa Imparcialidade.

Os arquivos tratados e preservados de maneira pouco rigorosa estão sujeitos a perder sua organicidade, imparcialidade e autenticidade. Camargo (2003) aponta o risco da perda dessas interrelações dos documentos:

Se os documentos de arquivo são desprovidos de autonomia, isto é, retiram sua autenticidade das relações que mantêm com as demais unidades que integram o conjunto, dentro do princípio de consignação que o rege, qualquer intervenção no sentido de romper seu equilíbrio originário acaba por ‘implodir’ o próprio arquivo. (Camargo, 2003, p. 11).

A falta de independência do documento refere-se à sua interdependência com outros documentos correlacionados e à sua vinculação às atividades que lhe deram origem. Cada documento adquire importância no contexto do conjunto ao qual pertence, desde que seja preservada a coesão do arquivo. Considerar todas essas questões é de fundamental importância para que as informações encontradas em arquivos sejam relevantes e eficazes para uma tomada de decisão precisa.

Dessa forma, observa-se que as cinco qualidades fundamentais do arquivo são fundamentais para a análise da informação e para subsidiar a tomada de decisão. Em conjunto, essas qualidades fortalecem o processo decisório, garantindo que ele se baseie em informações confiáveis e adequadas ao contexto.

3.2 Diplomática e Tipologia Documental

A análise da informação consiste em formas de entender os aspectos físicos e do que está escrito no documento, usando-o também as circunstâncias em que foi feito e usado como referência. Durante o processo de análise da informação ocorre um “estabelecimento de uma correlação das informações coletadas com variáveis presentes no ambiente, atribuindo-lhes relevância, para serem utilizadas na solução de problemas”. (Lousada; Valentim, 2011, p. 50).

Ou seja, é uma forma prática de ver como o documento contém diferentes informações e pode ser lido de maneiras diferentes e, dessa forma, como a análise da informação presente nos documentos pode impactar o processo de tomada de decisão sobre, por exemplo, a emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas.

Torna-se claro, em todo caso, que no âmbito da ciência da informação, a análise da informação compreende um conjunto não fechado de processos que se caracterizam por graus variáveis de complexidade, e nos quais a representação descritiva e temática – e as linguagens que a viabilizam – assumem fundamental importância, não só diante da massa de informação que circula em todos os sentidos e nos mais variados suportes, mas principalmente em função das necessidades do usuário. (Baptista *et al.*, 2010, p. 67).

A análise documental é uma ferramenta importante na avaliação de informações para a tomada de decisão, pois permite uma compreensão ampla dos dados ao integrar fontes diversas. Conforme Lima Junior *et al.* (2021):

A análise documental pode ser desenvolvida a partir de várias fontes, de diferentes documentos, não somente o texto escrito, uma vez que, excluindo livros e matérias já com tratamento analítico, é ampla a definição do que se entende por documentos, incluindo-se dentre eles, leis, fotos, vídeos, jornais etc. (Lima Júnior *et al.*, 2021, p. 37).

Essa abordagem amplia a possibilidade de coleta de informações relevantes para a análise, enriquecendo a interpretação e proporcionando uma base mais robusta e contextualizada para decisões fundamentadas, em especial para a emissão de documentos acadêmicos.

Para que essa análise documental seja robusta, especialmente no contexto arquivístico, ela se apoia em duas disciplinas metodológicas: a Diplomática e a Tipologia Documental. A Diplomática, como será visto adiante, oferece o método crítico para verificar internamente o documento, analisando sua forma, estrutura e autenticidade. A Tipologia Documental, por sua vez, contextualiza o documento em

uma dimensão orgânica. Atendendo a essa necessidade de contextualização, é importante introduzir desde já o conceito de tipo documental. O tipo documental não é uma criação arbitrária, mas sim uma consequência direta da estrutura e da função dos atos administrativos da organização.

Como afirma Bellotto (1989), um conjunto homogêneo de atos administrativos resulta, necessariamente, em um conjunto homogêneo de documentos com estrutura e função uniformes. Portanto, o tipo documental (por exemplo, um "Diploma" ou um "Histórico Escolar") deriva diretamente das competências e atividades da instituição (como a atividade de "Conferir grau" ou "Registrar o percurso acadêmico"). Para Bellotto (2008, p. 7):

A tipologia documental é a ampliação da diplomática em direção da gênese documental, perseguindo a contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora. Assim, o objeto da diplomática é a configuração interna do documento, o estudo jurídico de suas partes e dos seus caracteres para atingir sua autenticidade, enquanto que o objeto da tipologia, além disso, é estudá-lo enquanto componente de conjuntos orgânicos, isto é, como integrante da mesma série documental, advinda da junção de documentos correspondentes à mesma atividade. Neste sentido, o conjunto homogêneo de atos está expresso em um conjunto homogêneo de documentos, com uniformidade de vigência.

Dessa forma, compreender o tipo é, antes de tudo, compreender a função administrativa que o originou, sendo este um pilar essencial para avaliar a validade de um documento no processo decisório.

Diante disso, para que a tomada de decisão na emissão de documentos acadêmicos seja precisa e fundamentada, o processo de análise documental deve considerar uma variedade de fontes e informações. Isso permite que a interpretação seja enriquecida e os dados se tornem mais contextualizados e confiáveis, oferecendo uma base sólida para cada decisão. Nesse contexto, Cechinel *et al.* (2016, p. 04) destacam que o processo analítico:

[...] inicia-se pela avaliação preliminar de cada documento, realizando o exame e a crítica do mesmo, sob o olhar, dos seguintes elementos: contexto, autores, interesses, confiabilidade, natureza do texto e conceitos-chave. Os elementos de análise podem variar conforme as necessidades do pesquisador. Após a análise de cada documento, segue-se a análise documental propriamente dita [...] (Cechinel *et al.*, 2016, p. 04).

Assim, ao observar esses elementos fundamentais, a análise documental torna-se mais completa, pois adapta-se às particularidades de cada situação e aos

requisitos específicos dos documentos acadêmicos, contribuindo para uma emissão responsável e embasada.

Esta prática representa um papel importante no processo decisório, inclusive acerca da emissão de documentos IES descredenciadas, pois é um processo que fornece uma base sólida para a tomada de decisões informadas.

Ao analisar o contexto, “[...] o analista não poderia prescindir de conhecer satisfatoriamente a conjuntura política, econômica, social e cultural, que propiciou a produção de um documento determinado.” (Cellard, 2012, p. 299). Ou seja, é importante que sejam identificadas as circunstâncias em que o documento foi criado, os objetivos do autor, os interesses envolvidos e as condições históricas, culturais ou institucionais que o influenciaram.

No momento de interpretar um texto, um documento, os analistas devem ter ciência de quem são os autores, quais seus interesses e os motivos que os levaram a escrever tal documento, se escreveram em seus próprios nomes ou em nome de alguma instituição. Entendendo quem são os autores é possível “[...] ler nas entrelinhas, para poder compreender o que os outros viviam, senão nossas interpretações correm o risco de ser, grosseiramente, falseadas.” (Cellard, 2012, p. 301).

Assim, a análise da autoria se torna uma etapa importante para garantir uma leitura fiel e profunda dos documentos, respeitando a complexidade do contexto e das motivações que os originaram, principalmente entendendo que a partir da análise destas informações é que poderão ser emitidos novos documentos acadêmicos.

Não basta, entretanto, informar-se sobre a origem social, a ideologia ou os interesses particulares do autor de um documento. É também importante assegurar-se da qualidade da informação transmitida. Por exemplo, ainda que a questão da autenticidade raramente se coloque, não se deve esquecer de verificar a procedência do documento. Em alguns casos, é também necessário considerar o fato de que alguns documentos nos chegam por intermédio de copistas que tinham, às vezes, de decifrar escritas quase ilegíveis. (Cellard, 2012, p. 301).

Cellard (2012) relata, ainda, que é importante verificar a relação entre os autores e o que eles descrevem, se estavam presentes na elaboração dos documentos, se poderiam estar enganados ou se estavam em posição de emitir tais documentos.

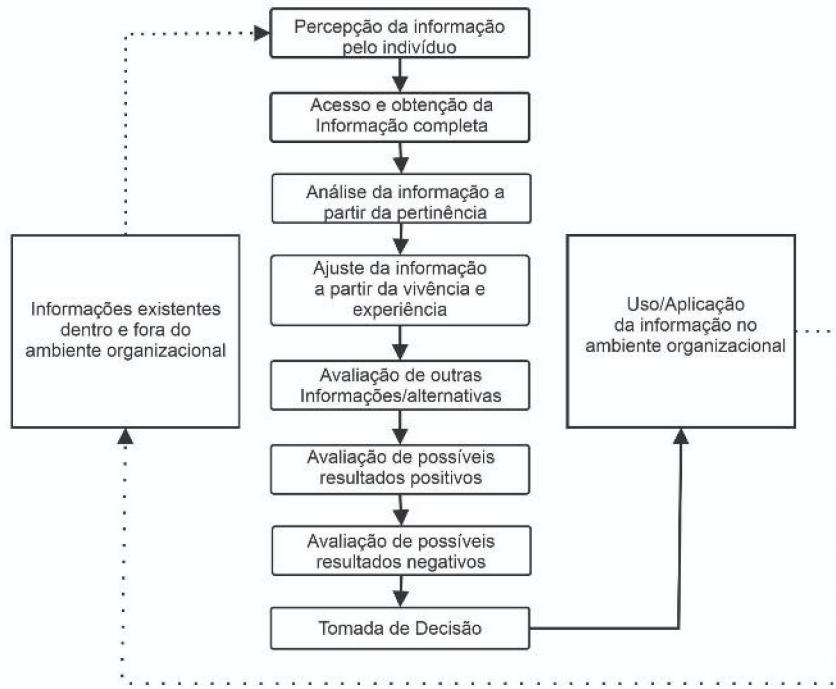
Em uma análise é importante verificar a natureza do texto, pois “[...] não é possível exprimir-se com liberdade em um relatório destinado aos seus superiores, e em seu diário íntimo. Consequentemente, deve-se levar em consideração a natureza do texto, ou seu suporte, antes de tirar conclusões.” (Cellard, 2012, p. 302). Dessa forma, é necessário avaliar o tipo de documento e as condições de quem o produziu ao analisá-lo, evitando conclusões superficiais ou distorcidas sobre o conteúdo e as intenções do autor.

Os conceitos-chave e a lógica interna do texto de um documento são igualmente importantes durante a análise, “[...] o trabalho de análise preliminar não poderia estar completo e por tanto tempo, que o pesquisador não tivesse o sentimento de ter compreendido satisfatoriamente o sentido dos termos empregados pelo autor ou autores de um texto.” (Cellard, 2012, p. 303). Quando os termos e conceitos estão claros é que a análise documental pode ser considerada satisfatória e fundamentada, permitindo uma interpretação fiel ao propósito do autor e ao contexto do documento.

Com todos os elementos de análise preliminar devidamente completos, o trabalho de análise deve reunir as informações e poderá “[...] fornecer uma uma interpretação coerente, tendo em conta a temática ou o questionamento inicial.” (Cellard, 2012, p. 303).

Por fim, conforme Valentim (2010), a análise da informação é uma peça fundamental do quebra-cabeça do processo decisório, capacitando os tomadores de decisão a tomar decisões mais embasadas, eficazes e estrategicamente alinhadas. Ao integrar análise da informação de forma sistemática em todas as etapas do processo decisório, as organizações podem aumentar sua resiliência, adaptabilidade e competitividade no ambiente de negócios em constante mudança.

FIGURA 02 - PERCEPÇÃO, ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO



FONTE: Valentim (2010, p.18)

A análise da informação não se limita apenas ao contexto corporativo e estratégico, mas também se estende a áreas como a arquivologia, onde sua aplicação é igualmente importante.

No campo da arquivística, por exemplo, a Diplomática oferece uma abordagem metodológica robusta para a análise e a verificação da autenticidade dos documentos, especialmente no que se refere à gestão e organização das informações documentais e trata também na análise da informação. É uma disciplina importante para a compreensão e interpretação de documentos, estabelecendo um paralelo com os processos decisórios, onde a precisão e a confiabilidade da informação são necessárias.

A diplomática é uma disciplina que se dedica ao estudo crítico dos documentos, com o objetivo principal de analisar sua autenticidade e validade. Nasceu na idade média, com o objetivo de verificar a autenticidade de diplomas referentes a posses, seu objetivo principal era distinguir os documentos verdadeiros dos falsos.

Tanto os diplomatas clássicos, quanto os modernos tinham como objetivo analisar os documentos que serviam de testemunho para a verificação de fatos, ora com um objetivo prático-jurídico, ora com um objetivo de contar os

fatos dos passados em uma perspectiva historiográfica. Para fazê-lo, ou seja, para compreender o documento enquanto autêntico ou falso faz-se necessário, primeiramente, o estudo de sua forma. (Tognoli, 2018, p. 35).

De acordo com Tognoli e Guimarães (2009, p. 25), “a diplomática traz em seu bojo um aporte metodológico nas questões de organização da informação, na medida em que fornece subsídios para a análise documental na Arquivística”. Dessa forma, pode-se utilizar desta disciplina para subsidiar o processo decisório, inclusive as tomadas de decisões referentes à emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas.

Conforme Bellotto (2002), o objeto de estudo da diplomática é a análise da estrutura formal do documento. A disciplina investiga os documentos como produtos de processos administrativos, jurídicos ou sociais, examinando seus aspectos formais, contextuais e funcionais para determinar sua criação, uso e preservação. Seu foco principal é a verificação da autenticidade e da genuinidade de um documento, o que envolve a análise de características como sua forma, conteúdo, suporte material e marcas de validação (selos, assinaturas etc.), a fim de assegurar que ele foi produzido no tempo, lugar e pelas autoridades corretas.

A disciplina examina a forma dos documentos, incluindo sua organização interna e os elementos formais, como data, assinatura, selo, e outros componentes que são típicos de certos tipos de documentos. A análise estrutural permite compreender como os documentos foram compostos e quais eram os padrões formais exigidos na época de sua produção.

Especificamente no tocante à forma, pode-se dizer que esta estrutura o documento fornecendo os elementos necessários e as regras de composição para que um determinado negócio jurídico possa ser reconhecido como idôneo para a atuação de sua função. Assim, o documento diplomático terá a mesma forma quando houver a mesma problemática jurídica. Essa forma será determinada por regras estabelecidas pelo Direito. (Tognoli, 2018, p. 30).

A diplomática também estuda a função dos documentos, ou seja, o propósito para o qual foram criados e como eles se inserem nos processos administrativos, jurídicos ou sociais. Isso inclui a análise do contexto de criação, o uso pretendido, e o papel dos documentos na execução de políticas, registro de transações, ou comunicação oficial. “Estudos que levem à identificação e à compreensão plena do lado físico, material, formal (estrutura) e do lado informacional, funcional e finalístico

(substância) são imprescindíveis para o perfeito entendimento da existência e da função do documento de arquivo." (Bellotto, 2002, p. 24).

Além de aspectos internos do documento, a diplomática investiga o contexto externo, incluindo quem produziu o documento, para quem ele foi dirigido, em que circunstâncias foi criado, e qual era sua função no sistema administrativo ou social da época. Conforme Bellotto (2002):

Os caracteres ou elementos externos, extrínsecos, físicos, de estrutura ou formais têm a ver com a estrutura física e com a sua forma de apresentação. Relacionam-se com o gênero, isto é, a configuração que assume um documento de acordo com o sistema de signos de que seus executores se serviram para registrar a mensagem. (Bellotto, 2002, p. 24).

Por meio da análise desses aspectos, a diplomática permite uma compreensão mais profunda dos documentos como artefatos históricos e administrativos, ajudando a garantir sua preservação e interpretá-los corretamente, importantes tanto para a pesquisa histórica quanto para a gestão de documentos contemporâneos, especialmente em contextos em que a autenticidade e a confiabilidade dos registros são fundamentais. "Como tal, o documento tem uma forma constituída por caracteres internos e externos, a partir dos quais é possível "diferenciar autenticidade, falsificação, procedência e forma de transmissão" (Calderon, 2013, p.82).

Bellotto (2002) afirma que atualmente, a diplomática segue em constante evolução, enfrentando os desafios advindos da digitalização e da crescente complexidade dos sistemas de informação, apesar de sua origem estreitamente ligada à Paleografia e ao Direito Eclesiástico:

Nascida assim, muito imbricada à Paleografia e ao Direito Eclesiástico, a Diplomática tem evoluído em direção ao Direito, à Heurística e à Arquivologia, modificando para tanto seus instrumentos e apresentando maior ampliação de objeto e campo de ação do que em sua origem. (Bellotto, 2002, p. 16).

Contudo, seus princípios essenciais de análise crítica e verificação de autenticidade continuam sendo tão pertinentes quanto na época do surgimento desta área do conhecimento, evidenciando a relevância permanente dessa disciplina na contemporaneidade.

A diplomática contemporânea é definida como uma disciplina que evoluiu da diplomática clássica, ampliando seu foco para incluir a análise de documentos digitais. Ela se relaciona estreitamente com a arquivística moderna e na

autenticidade dos documentos digitais. “No campo da ciência arquivística, a diplomática tem sido reinventada, adaptada, como uma ferramenta para compreender o complexo processo de produção dos documentos da burocracia contemporânea”. (Rodrigues 2008, p. 153).

A afirmação de Bellotto (2002) sobre a constante evolução da Diplomática ganha relevância no século XXI.

Mas foi ao lado da Arquivística que passou a compreender os documentos enquanto reflexos de uma determinada atividade organizacional, quando passou a perceber que durante a gênese documental, no momento em que o documento era produzido, a sua forma, ou a espécie do documento, aliaava-se à atividade geradora, para constituir a Tipologia Documental. (Silva; Flores, 2018, p.367).

A transição do suporte em papel para o ambiente digital não diminuiu a importância da disciplina; pelo contrário, tornou sua aplicação mais complexa e necessária. Se na sua origem a Diplomática analisava caracteres externos como o tipo de pergaminho, o selo de cera ou a caligrafia (a subscrição), a Diplomática Contemporânea passou a responder como se aufera a autenticidade de um objeto intangível, como um arquivo PDF ou XML (Duranti, 1998).

A forma do documento, por exemplo, antes ditada pelo costume jurídico ou pelas chancelarias, é hoje prescrita por legislação. No contexto desta pesquisa, a Portaria nº 554, de 11 de março de 2019, do Ministério da Educação, que instituiu o Diploma Digital, é um exemplo. Esta portaria funciona, na prática, como um moderno manual de diplomática: ela dita a forma exata que o documento deve ter (o esquema XML), quais cláusulas (metadados) são obrigatórias, como ele deve ser assinado e como sua representação visual deve ser gerada. A análise diplomática, neste caso, é verificar se o documento digital apresentado conforma-se a essa estrutura prescrita. Um XML malformado ou fora do padrão é, portanto, um documento diplomaticamente inválido.

Da mesma forma, a subscrição e o selo, elementos clássicos de validação, são traduzidos para a assinatura digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Esta assinatura criptográfica cumpre duas funções diplomáticas essenciais: garante a autenticidade (a identidade inequívoca do emissor, seja o reitor ou o responsável pelo registro) e a integridade, que garante que o documento não foi alterado um único bit após a assinatura.

Nessa nova realidade, os metadados tornam-se o objeto central da análise diplomática, funcionando como os "caracteres internos e externos" que Bellotto (2002) descreveu. Arakaki e Arakaki (2020, p. 43) mostraram em sua pesquisa, há várias definições para metadados, porém os autores trouxeram as seguintes definições:

QUADRO 07 – DEFINIÇÕES DE METADADOS

Autor(es)	Definição de Metadado (Tradução/Interpretação)	Foco da Definição
Definição Clássica	"Dados sobre dados."	A definição mais comum e tradicional, embora considerada vaga por muitos autores.
Souza, Vendrusculo e Melo (2000)	"[...] é a catalogação do dado ou descrição do recurso eletrônico."	Foca na função descritiva e catalográfica, ligada à Biblioteconomia.
Arakaki, F (2019)	"[...] ações de representar, estruturar, gerenciar, preservar, usar e reusar informações."	Foca nas funções e ações que o metadado permite realizar sobre a informação.
Pomerantz (2015)	"[...] um registro de metadados é ele mesmo um recipiente para os dados sobre um [recurso]."	Foca no metadado como um "container" ou estrutura que detém as informações sobre um recurso.
Hider (2012)	"Atributos de recursos."	Uma definição mais moderna e abrangente, vendo o metadado como uma propriedade ou atributo de um recurso (seja ele qual for).

Fonte: Arakaki & Arakaki (2020)

Contudo, para esta pesquisa consideramos a definição clássica. Um documento digital sem seus metadados contextuais é como uma carta antiga sem data, assinatura ou destinatário; seu valor probatório é quase nulo. É fundamental diferenciar os metadados que cumprem funções diplomáticas: metadados de contexto (quem criou, quando, em qual sistema acadêmico), metadados de estrutura (a versão do esquema XML) e metadados de preservação (logs de acesso, registros de verificação de integridade).

Padrões arquivísticos brasileiros, como o e-MAG (Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos), já normatizam a captura desses metadados exatamente para garantir a autenticidade e o contexto do documento ao longo do tempo. Isso torna-se desafiador no cenário de análise de

documentos de IES descredenciadas, pois, nesses casos, a instituição produtora não existe mais para atestar a validade de seus atos e o acervo torna-se órfão e surge a questão de como a instituição receptora do acervo pode confiar nele. Aqui, a Diplomática se funde com o conceito de Cadeia de Custódia. A análise não verifica apenas o documento estático, mas sua história de preservação.

A Portaria MEC nº 330, de 5 de abril de 2018, que trata justamente da guarda e transferência do acervo acadêmico em caso de descredenciamento, é a ferramenta legal que rege essa cadeia de custódia. A análise diplomática, neste cenário, buscará analisar se a transferência do acervo da IES descredenciada para a IES sucessora seguiu a portaria, se existem Termos de Transferência de Acervo, se existem logs de sistema ou relatórios de auditoria que comprovem a migração íntegra do banco de dados original. Se a cadeia de custódia foi quebrada, a presunção de autenticidade de todo o acervo fica comprometida, mesmo que os documentos individuais pareçam corretos.

Em síntese, a Diplomática Contemporânea transita da análise da forma física para o exame rigoroso da estrutura lógica e da história processual do documento. Por meio da verificação de assinaturas digitais, da conformidade aos padrões normativos e da investigação dos metadados e da cadeia de custódia, ela se constitui como ferramenta essencial para validar a autenticidade documental, fornecendo a base de confiabilidade necessária para a tomada de decisão sobre a emissão de novos documentos acadêmicos.

Conforme dito anteriormente, o objeto da diplomática é o documento em sua forma mais ampla. Para Bellotto (2002, p. 18) “o objeto da Diplomática é a estrutura formal do documento. O documento deve conter a mesma construção semântica de discurso para a mesma problemática jurídica”.

QUADRO 08 – ABORDAGENS DA DIPLOMÁTICA

Abordagem	Objeto	Objetivo
Clássica	Diploma	Verificar autenticidade para fins probatórios
Moderna	Documento Diplomático	Verificar autenticidade para fins históricos
Arquivística	Documento de Arquivo	Contextualização da produção dos documentos – Estudo dos Tipos documentais

FONTE: Silva e Tognoli (2019, p.100)

Como pode ser visto no quadro acima, na abordagem clássica, o foco está no diploma, cujo objetivo é verificar a autenticidade para fins probatórios, ou seja, confirmar a veracidade e validade do documento como evidência formal. Na abordagem moderna, o objeto se expande para o "documento diplomático" e o objetivo passa a ser a verificação da autenticidade para fins históricos, enfatizando a contextualização do documento em sua época para entender seu valor histórico. Já a abordagem arquivística se concentra no "documento de arquivo" e no estudo dos tipos documentais, com a finalidade de contextualizar a produção desses documentos, analisando o processo de criação e os elementos que definem a tipologia documental. Cada abordagem traz uma perspectiva única sobre o uso e a autenticidade dos documentos, refletindo a evolução dos métodos de análise ao longo do tempo e as necessidades específicas de cada campo.

Em direção à gênese documental, surge a tipologia documental, que pode ser entendida como uma ampliação da diplomática.

É nos anos 80, a partir dos modernos estudos arquivísticos que a diplomática ressurge, "reinventada", para alguns, ou "adaptada", para outros, com o objetivo de aplicar os princípios teóricos e metodológicos aos documentos de arquivo, que em seu contexto de produção são por excelência, coletivos. Uma nova abordagem do uso da metodologia preconizada pela diplomática, bastante difundida na arquivística, nacional e internacional, que deu origem a um novo campo de estudos, a tipologia documental. (Rodrigues, 2008, p. 133).

Enquanto a diplomática concentra-se na análise da configuração interna do documento, estudando suas partes e caracteres com o objetivo de verificar sua autenticidade, a tipologia documental vai além, buscando entender o documento como parte de conjuntos orgânicos. De acordo com Bellotto (2002):

[...] o objeto da Diplomática é a configuração interna do documento, o estudo jurídico de suas partes e dos seus caracteres para atingir sua autenticidade, enquanto o objeto da Tipologia, além disso, é estudá-lo enquanto componente de conjuntos orgânicos, isto é, como integrante da mesma série documental, advinda da junção de documentos correspondentes à mesma atividade. (Bellotto, 2002, p. 19).

Como pode ser visto, a relação entre essas duas disciplinas é, portanto, de complementariedade: enquanto a Diplomática atua na validação intrínseca do registro, assegurando que o documento é o que alega ser, a Tipologia Documental o insere no seu contexto de produção (gênese documental), ligando-o à função e à

série, e respondendo à questão fundamental de por que e como ele existe dentro de um conjunto orgânico.

QUADRO 09 - PARALELO CONCEITUAL: DIPLOMÁTICA E TIPOLOGIA DOCUMENTAL

Critério	Diplomática	Tipologia Documental
Objeto	O documento individual, em sua forma.	O documento como parte de um conjunto orgânico (série).
Foco	Análise da estrutura interna (caracteres intrínsecos e extrínsecos).	Análise da gênese documental (contexto de produção).
Objetivo Principal	Verificar a autenticidade e a validade jurídica/histórica.	Compreender a função e a atividade que gerou o documento.
Pergunta-Chave	"Este documento é o que diz ser?"	"Por que este documento existe e qual sua relação com os outros?"
Abordagem	Analisa o documento de forma isolada (validação intrínseca).	Analisa o documento em relação à função, atividade e série.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Bellotto (2002; 2008), Rodrigues (2008) e Tognoli (2018).

O Quadro 09 apresenta um contraste claro entre a Diplomática e a Tipologia Documental, duas disciplinas fundamentais para a análise e a Arquivística. A Diplomática é focada no documento individual e em sua forma. Seu principal objetivo é verificar a autenticidade e a validade do registro, concentrando-se na análise da estrutura interna para atestar sua genuinidade. Já a Tipologia Documental tem como foco o documento como parte de um conjunto orgânico, Seu principal objetivo é compreender a função e a atividade que gerou o documento, através da análise da gênese documental e do contexto de produção. A abordagem Da Tipologia Documental é relacional, analisando o documento em função de sua atividade, série e conjunto, complementando a Diplomática ao contextualizar o registro dentro da dinâmica institucional. Em síntese, enquanto a Diplomática garante a verdade do documento, a Tipologia Documental garante a verdade sobre a atividade que o produziu.

Rodrigues (2008) conceitua que a tipologia documental:

[...] tem como parâmetro conceitual a identificação do tipo, cuja fixação depende primeiramente do reconhecimento da espécie. O método de análise proposto pela tipologia documental, invertendo a perspectiva metodológica, se fundamenta no princípio de que é no procedimento administrativo que reside a contextualização e a chave para compreender o tipo documental e logo, a série documental. (Rodrigues, 2008, p. 166).

Isso significa que, além de estudar o documento em si, a tipologia o contextualiza dentro das atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora. Ou seja, um documento não é analisado de maneira isolada, mas sim como parte de uma série documental que reflete as atividades da entidade que o produziu.

No emprego da técnica de análise tipológica, características internas e externas da composição do documento fundem-se a elementos contextuais de produção, tramitação e uso dos registros, fortemente condicionada por uma perspectiva orgânica. (Troitiño-Rodriguez, 2012, p. 244).

Segundo o Conselho Nacional de Arquivos, a tipologia documental é a “divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica de registro” (E-CONARQ, 2020, p. 47). Essa definição mostra que a classificação se baseia nas características formais, estruturais e funcionais dos documentos. Ou seja, a tipologia documental identifica a espécie (como “decreto” ou “portaria”) e a relaciona com a atividade que a gerou. Isso permite reconhecer padrões documentais para organização e gestão, facilitando a aplicação de procedimentos de preservação e acesso.

Essa classificação é importante para a organização, gestão e análise dos documentos, pois facilita a identificação de padrões documentais e a aplicação de procedimentos de preservação e acesso.

Nesse sentido, conforme Bellotto (1989), o conjunto homogêneo de atos administrativos está expresso em um conjunto homogêneo de documentos, resultando em uniformidade de estrutura e função entre os documentos que desempenham papéis semelhantes dentro da organização. A autora afirma que enquanto a diplomática se preocupa com a estrutura jurídica e formal dos documentos, a tipologia documental, além disso, enfoca o contexto de produção, associando documentos com atividades específicas e buscando sua inter-relação dentro dos conjuntos documentais de uma série.

Heredia *apud* Bellotto (2002) afirma que, do ponto de vista arquivístico, a tipologia documental pode ter uma certa supremacia sobre a diplomática, especialmente considerando o crescimento dos documentos eletrônicos. Com a diminuição da solenidade dos documentos e a crescente prevalência das fórmulas jurídicas sobre as diplomáticas, o foco passa a ser menos na estrutura interna do documento e mais no procedimento administrativo em que ele se insere. A tipologia, assim, dá mais ênfase ao conjunto orgânico de documentos, em vez de ao conteúdo isolado de cada um deles.

Em síntese, a tipologia documental representa um desdobramento da diplomática, ajustando-se às demandas atuais da arquivística, sobretudo nos contextos administrativos e digitais. Ao considerar simultaneamente a estrutura interna dos documentos e o papel que desempenham em um conjunto orgânico, a tipologia possibilita uma análise mais ampla e dinâmica.

O método de análise usado para compreender o documento decorre historicamente do próprio conceito de documento, desta forma, “os elementos que forem considerados na análise devem atender ao objetivo de comprovar o conceito de documento tomado por referência e, a partir daí, atingir os resultados esperados e explicitados na finalidade do uso da metodologia diplomática.” (Rodrigues, 2008, p. 131). Na abordagem clássica da diplomática, o documento diplomático é o documento individual e suas características.

Hoje, o documento é, muitas vezes, desprovido de requisitos formais e, dessa forma, seu conceito evoluiu para algo mais amplo do que no passado porque passou a entender que o documento refletia a própria complexidade do ambiente em que foi produzido, desta forma, para analisá-lo era necessário compreender a lógica de funcionamento do órgão que o produziu.

Os documentos são classificados por espécies documentais e por tipos documentais. A espécie documental, conforme Bellotto (2002, p. 27), é definida como a “configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas”. Já o tipo documental, ainda segundo a autora, é a configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que ela representa.

Na área acadêmica, são comuns serem encontradas as espécies documentais seguintes: certificado; declaração; decreto; diploma; edital; histórico escolar; instrução normativa; lei; norma; portaria e regulamento.

Camargo e Bellotto (1996, p.74) definem Tipologia Documental como o “estudo dos tipos documentais”. A Tipologia Documental é fundamental para as práticas arquivísticas, pois é por meio da identificação dos tipos documentais que se torna viável desenvolver os instrumentos de arquivo. Além disso, essa disciplina analisa tanto os aspectos internos quanto externos do documento, destacando a importância da “lógica orgânica dos conjuntos documentais.” (Belotto, 2002, p.20).

O tipo documental não deve ser confundido com a própria unidade documental. O tipo reflete um “modelo perfeito”, pautado no elo existente entre espécie e a função geradora do documento, consequência natural do registro de uma atividade, estabelecendo um padrão a ser empregado. “Podemos considerar o tipo documental como parâmetro para o reconhecimento de outros documentos com características semelhantes de produção e tramitação” (Troitiño-Rodriguez, 2010, p.86).

“Nessa perspectiva, evidencia-se que os tipos documentais formarão as séries e, consequentemente, formarão os grupos e os fundos que constituem o acervo, e isso permitirá a elaboração de planos, tabelas de temporalidade, instrumentos de pesquisas, enfim, permeará todas as ações arquivísticas” (Nascimento, Valentim, 2012, p. 295).

Com a utilização da Tipologia Documental como ferramenta, o objetivo da gestão da informação, de se obter a informação confiável, no momento necessário, para tomada de decisão, poderá ser alcançado com mais clareza. Dessa forma:

A Tipologia Documental seria o primeiro passo do processo que o documento percorre em uma organização, ou seja, uma vez identificado os tipos documentais existentes em um determinado ambiente organizacional, a tramitação dos documentos através dos fluxos formais será mais ágil, propiciando seu rápido acesso, recuperação e uso, obtendo tanto eficiência no âmbito do processo quanto eficácia no âmbito dos resultados obtidos. (Nascimento, Valentim, 2012, p. 296).

Assim, observa-se a importância dos tipos documentais produzidos internamente pelas organizações, especialmente para o processo decisório, pois essas informações orgânicas são de fundamental importância para o desempenho e competitividade.

O estudo da Tipologia Documental, realizado no ambiente organizacional, é essencial para reconhecer e classificar adequadamente os documentos, o que facilita a criação de instrumentos arquivísticos, além de identificar e gerenciar os documentos desde sua fase corrente, evitando perdas de informação. A aplicação

da Tipologia Documental permite que a organização gerencie melhor seus documentos e informações, otimizando o processo de tomada de decisão.

Bellotto (2002) ressalta que a análise tipológica pode ser conduzida a partir de duas perspectivas distintas: a da diplomática ou a da arquivística. Quando a análise parte da diplomática, o foco é a validação intrínseca do documento. Esta abordagem verifica se a espécie documental, ou "expressão Diplomática", corresponde efetivamente ao ato jurídico-administrativo ao qual serve como meio e se sua tramitação seguiu os procedimentos obrigatórios. Uma característica fundamental desta análise é que ela se abstém de investigar as relações internas da unidade documental com o conjunto ao qual pertence, visto que a verificação diplomática independe do contexto do acervo.

Por outro lado, a análise tipológica sob a ótica da arquivística fundamenta-se no princípio da proveniência, segundo o qual "cada documento deve manter uma identidade com o produtor/acumulador" (Bellotto, 2002, p. 23). Portanto, esta verificação busca confirmar se um conjunto homogêneo de atos se reflete em documentos igualmente homogêneos e se os procedimentos de gestão são consistentes na tramitação de unidades individuais. Adicionalmente, a análise se estende ao ciclo de vida dos documentos, apurando se os conjuntos (séries) recebem uniformidade nos prazos de guarda ou eliminação, se não são dispersos na constituição do fundo arquivístico e se a eliminação dos documentos da série possui a devida regularidade.

Bellotto (2002) esclarece que a realização da análise tipológica com base na Arquivística requer um conhecimento prévio sobre diversos aspectos essenciais. Primeiramente, é necessário compreender a estrutura orgânico-funcional da entidade responsável pela acumulação dos documentos.

Além disso, deve-se estar ciente das reorganizações sucessivas que possam ter provocado a supressão ou adição de novas atividades, resultando, assim, em mudanças nas tipologias e séries documentais. Também é fundamental conhecer as funções definidas por leis e regulamentos, bem como as funções atípicas que possam surgir em circunstâncias específicas.

As transformações decorrentes de intervenções externas ou internas à entidade também devem ser consideradas. Por fim, é imprescindível entender os processos envolvidos, uma vez que estes seguem uma tramitação regulamentada.

QUADRO 10 - ITENS A SEREM CONSIDERADOS NA ANÁLISE TIPOLÓGICA

Item	Descrição
Tipo	Espécie documental + Atividade concernente Denominação a ser buscada na legislação, em tratados de direito administrativo, manuais de rotinas burocráticas, glossários, dicionários terminológicos ou a partir do próprio documento. Caracteres externos (gênero, suporte, formato, forma).
Código	Código da série que corresponde ao tipo no plano de classificação. Posição da série dentro do fundo ou do conjunto maior.
Entidade Produtora Acumuladora	Atribuições. Suas subdivisões correspondem, em geral, às funções, se for o caso.
Atividades	Atividade(s) que gera(m) o tipo documental em foco.
Destinatário	Apenas se for o caso.
Legislação	Regulamentação que cria a entidade e a função/atividade que originará a série.
Tramitação	Sequência das diligências e ações (trâmites), prescritas para o andamento de documentos de natureza administrativa até seu julgamento ou solução. É o procedimento que gera e em que atua a tipologia.
Documentos Básicos	Documentação básica que compõe o processo, se for o caso.
Ordenação	Posição dos documentos dentro da série.
Conteúdo	Dados repetitivos na tipologia analisada.
Vigência	Qualidade que apresenta um documento enquanto permanecem efetivos e válidos os encargos e disposições nele contidos. Tempo de arquivamento no arquivo setorial.
Prazos	Tempo de permanência no arquivo setorial. Eliminação ou preservação em arquivo permanente. A fixação dos prazos não cabe quando se analisa documentos já de guarda permanente.

FONTE: Bellotto (2002, p. 96)

Na análise tipológica de documentos, os itens descritos no quadro acima devem ser cuidadosamente considerados para garantir uma compreensão detalhada e precisa da documentação analisada. Cada elemento contribui para identificar e contextualizar o documento de forma adequada. O “Tipo” envolve a espécie documental e as atividades relacionadas, incluindo denominações e características externas essenciais para classificar o documento. O “Código” facilita a organização ao referenciar a posição do tipo documental dentro de um plano de classificação, enquanto a “Entidade Produtora Acumuladora” e as “Atividades” vinculadas oferecem informações sobre a origem e as funções que geram o documento em questão. “Legislação” e “Tramitação” auxiliam na compreensão do contexto legal e dos procedimentos necessários para o manejo do documento. Outros itens, como “Conteúdo” e “Vigência”, esclarecem as informações repetitivas e a duração da relevância documental, respectivamente, enquanto os “Prazos” determinam o tempo

de guarda e os critérios para eventual descarte ou preservação em arquivo permanente.

No contexto desta pesquisa, a tipologia documental desempenha um papel fundamental na tomada de decisão para a emissão de novos documentos acadêmicos de instituições descredenciadas, visto que diferentes tipos de documentos possuem características específicas que influenciam diretamente os procedimentos administrativos e gerenciais.

A análise criteriosa desses documentos é fundamental para a adequada condução do processo decisório, permitindo que as ações sejam baseadas em informações precisas e bem estruturadas.

Sendo assim, a gestão da informação e a arquivística convergem ao reconhecer que o valor da informação para a tomada de decisão depende da integridade e da autenticidade dos registros que a sustentam. Como explorado anteriormente, a informação pode ser compreendida como coisa (Buckland, 1991) por meio de um documento tangível, mas seu uso e interpretação são mediados por complexos processos cognitivos e contextuais, gerando potenciais vieses.

As metodologias da Diplomática e da Tipologia Documental, detalhadas ao longo desta seção, atuam precisamente como os instrumentos científicos para validar essa informação como coisa. Elas fornecem a metodologia necessária para superar a ambiguidade e garantir que o documento possa servir como um subsídio fidedigno.

Enquanto a discussão anterior abordou as qualidades do arquivo como um todo orgânico (unicidade, cumulatividade, organicidade, imparcialidade e autenticidade do fundo), esta síntese foca nas qualidades essenciais do documento individual, que constituem o insumo direto para o processo decisório. Para que um documento (como um histórico de uma IES descredenciada) seja uma evidência confiável, ele deve possuir qualidades intrínsecas consolidadas pela literatura arquivística (InterPARES; CONARQ, 2010), notadamente: autenticidade, integridade, confiabilidade e usabilidade.

QUADRO 11 - RELAÇÃO ENTRE AS QUALIDADES DO DOCUMENTO E AS ARENAS DE CHOO (2003)

Qualidade Arquivística do Documento	Definição	Arena Impactada	Justificativa / Impacto na Decisão
Autenticidade	O documento é o que diz ser e foi criado por quem se alega.	Criação de Significado (Sensemaking)	É o alicerce. Sem autenticidade, a organização não pode nem começar a

			"construir sentido" sobre o documento (ex: histórico falso).
Integridade	O documento está completo e não sofreu alterações indevidas.	Construção do Conhecimento	É a base da evidência. Um documento autêntico, mas não-íntegro (adulterado), corrompe o "conhecimento" gerado sobre o fato.
Confiabilidade	O documento é uma representação fiel dos fatos (criado no curso normal das atividades).	Tomada de Decisão	É a ponte para a ação. Um documento pode ser autêntico e íntegro, mas não confiável (ex: "fábrica de diplomas"), tornando a decisão de aceitá-lo irracional.
Usabilidade	O documento pode ser localizado, recuperado, apresentado e interpretado.	Fluxo de Informação (em todas as arenas)	É o facilitador. Um documento perfeito, mas inacessível (ex: sistema legado), interrompe o fluxo de informação e impede todo o processo.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Choo (2003), Duranti (1998)

A ausência de qualquer uma dessas qualidades contamina o processo decisório, impactando diretamente as três "arenas" de Choo (2003), vistas anteriormente. A princípio, a autenticidade, que é a garantia de que o documento é o que diz ser e foi criado por quem se alega, funciona como o alicerce da criação de significado (sensemaking) de Choo.

Diante de um histórico escolar, a primeira etapa de "construção de sentido" da UFPR é questionar sua autenticidade (verificada pela Diplomática); se ela for duvidosa, a organização não pode sequer interpretar o ambiente, e a decisão é paralisada. Da mesma forma, a integridade, garantia de que o documento está completo e não sofreu alterações indevidas, é a base para a construção do conhecimento. Um histórico pode ser autêntico (emitido pela IES correta), mas não íntegro (por exemplo notas alteradas após o fechamento). Se a UFPR usar esse documento, o conhecimento que ela cria sobre o percurso do aluno estará corrompido, levando a uma decisão falha.

A confiabilidade, por sua vez, é a qualidade de ser uma representação precisa e fidedigna dos fatos, criada no curso normal das atividades, sendo a ponte para a tomada de decisão racional. A Tipologia ajuda a aferir se o documento é confiável, se os documentos da IES não são confiáveis, eles podem ser autênticos, mas não servem como base para a decisão, pois não refletem a realidade da atividade. Por fim, a usabilidade, a capacidade de o documento ser localizado,

recuperado, apresentado e interpretado, é a qualidade que garante que a informação flua entre as arenas de Choo. Um documento perfeito, mas inacessível, como por exemplo em um sistema legado ou em um acervo desorganizado, tem valor nulo para o processo.

Portanto, fica evidente que as metodologias da Diplomática e da Tipologia Documental são os instrumentos científicos indispensáveis que validam as qualidades arquivísticas do documento. Eles promovem a transformação do documento, a informação como coisa, de um registro bruto e de confiabilidade incerta em um subsídio fidedigno, seguro e acionável. Somente após essa validação diplomática e tipológica, a informação está apta a ser utilizada com segurança nas arenas de criação de significado, construção de conhecimento e, em última instância, na própria tomada de decisão, como propõe Choo (2003).

A presente seção, portanto, serve como o alicerce fundamental e necessário para a discussão que se segue. Na próxima seção, será abordado o tema da Tomada de Decisão, não como um conceito abstrato, mas como o processo organizacional que consome diretamente os insumos validados pelas metodologias aqui descritas. O objetivo será demonstrar como os documentos arquivísticos, uma vez atestados como autênticos, íntegros e confiáveis, deixam de ser meros registros passivos e se tornam ferramentas ativas e estratégicas para a definição de diretrizes e para a resolução de problemas complexos no contexto organizacional.

3.3 TOMADA DE DECISÃO E ASPECTOS ÉTICOS

A tomada de decisão é um tema central dentro da gestão da informação. Ele pode ser compreendido “como um processo que busca agregar valor à informação, utilizando para tanto os mecanismos de seleção, análise, armazenamento e disseminação, para que as informações sejam usadas nas tomadas de decisão e nos processos organizacionais. (Carvalho; Araújo Júnior, 2014, p. 73).

Hoje, a quantidade e a complexidade dos dados disponíveis crescem exponencialmente e os profissionais das mais diversas áreas enfrentam desafios significativos ao tomar decisões informadas e eficazes.

Choo (2003, p. 283) afirma que “a necessidade de uma decisão é definida como uma necessidade de informação: “a diferença entre a informação sobre uma situação real e um padrão esperado”. Dessa forma, a informação torna-se um recurso essencial para avaliar alternativas e ajustar estratégias, permitindo que as decisões sejam baseadas em uma compreensão mais precisa e contextualizada da situação.

Porém, em meio a tantas informações, o profissional que detém o poder decisório “[...] necessita de informações relevantes, mas, antes de tudo, precisa de dispositivos de filtros, pois está exposto a uma massa infinita de informações irrelevantes, muitas delas que ele mesmo solicitara.” (Santos, 2000, p.1).

Para Garber (2001), o maior desafio da organização é identificar e recuperar as informações externas, foco da maioria das incertezas para a tomada de decisão. Desta forma, pode-se entender que um grande desafio de uma gestão da informação efetiva é disponibilizar todas as informações no tempo ideal ao tomador de decisões, necessárias para eliminar ou ao menos diminuir as incertezas no processo decisório.

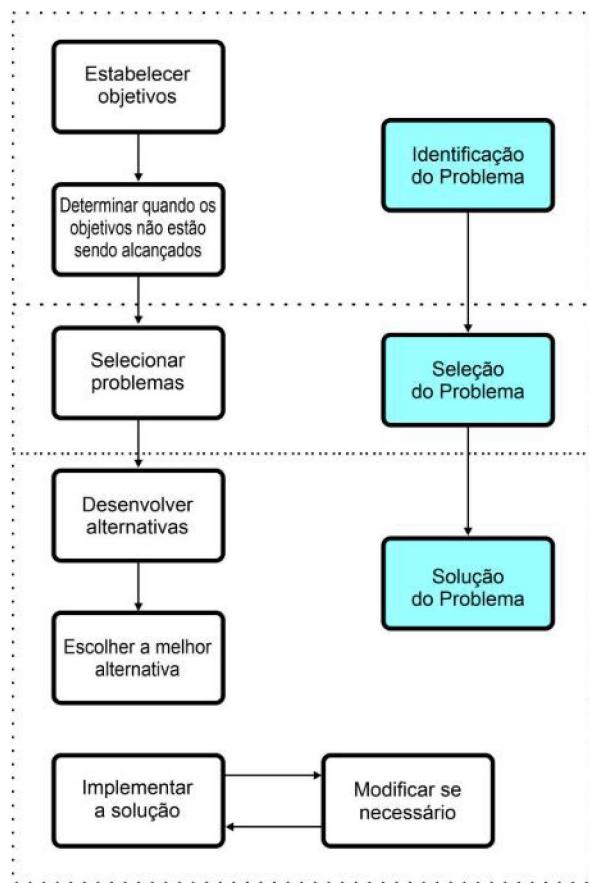
A incerteza contribui para o aumento da dificuldade “[...] encontrada pelos dirigentes, para programar e normatizar suas atividades, necessitando assim que um maior número de informações sejam processadas, dando apoio as tarefas desempenhadas.” (Carvalho, 2006, p. 81).

Para alcançar qualidade, eficácia e efetividade em seus serviços e produtos, as organizações precisam gerir com competência as informações a fim de minimizar a incerteza e aumentar o conhecimento sobre o ambiente que os cerca,

especialmente em relação aos insumos recebidos. Esses insumos, seja de natureza financeira, material ou de demanda, devem ser identificados, calculados e previstos.

Na Figura 03, abaixo, pode-se verificar que, nos sistemas informacionais, assim como nas organizações em geral, o processo decisório começa com a identificação de problemas ou oportunidades, seguido pela coleta e análise de dados e informações relacionadas a esses problemas que podem ser tratados como oportunidades, culminando na transformação dessa informação em ação. Com base na análise abrangente desses elementos, o administrador adquire conhecimento.

FIGURA 03 – PASSOS NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO



FONTE: Tull & Hawkins *apud* Tarapanoff (1995, p. 15)

Os passos apresentados resumem-se a: Identificação do problema; Seleção do problema; Solução do problema.

Observa-se que a informação é importante no processo decisório. Ao tomar decisões sobre os mais diversos produtos e serviços, as organizações precisam analisar e utilizar informações relevantes sobre o mercado, os clientes e o setor em geral. Por isso a gestão da informação em uma organização é tão importante, a

capacidade de coletar, analisar e aplicar informações de forma estratégica é importante para que os gestores tomem decisões informadas e alcancem os objetivos institucionais de forma mais eficiente.

Cabe ao indivíduo fazer a escolha sobre quais informações são úteis para ele em um determinado momento: é a informação necessária para criar um produto ou processo; é a informação que participa do processo de transferência do conhecimento; é a informação que interfere no processo de aprendizagem; é a informação que permeia todo o processo de inovação. (Borges; Ferreira; Silva, 2002, p. 140).

Para que o processo decisório seja eficaz, é necessário que a informação esteja disponível ao decisor no momento oportuno, o que lhe permite avaliar e escolher os dados mais úteis para a situação. Essa necessidade permeia todos os níveis hierárquicos da organização, os quais, segundo Montana e Charnov (2010), podem ser classificados em estratégico (alta administração), tático (gerência intermediária) e operacional (supervisão). Cada um desses níveis possui focos e especificidades distintas na tomada de decisão, visando a realização das metas institucionais. Essa capacidade decisória, em todos os níveis, está ligada à forma como a organização gerencia seu conhecimento.

De acordo com Choo (2003), a gestão eficaz do conhecimento depende da interação entre o conhecimento tácito e o explícito. O autor afirma que "o adequado relacionamento do conhecimento tácito e do conhecimento explícito pessoal ou organizacional, visando a criação de mais conhecimentos" Choo (2003, p. 11), é fundamental. Quando essa conexão é feita de forma apropriada, o repertório de saberes de uma organização e de seus colaboradores é enriquecido, o que impulsiona a inovação, estimula a aprendizagem contínua e fortalece a capacidade de adaptação para enfrentar os desafios e as mudanças inerentes ao processo de tomada de decisão.

Como foi visto anteriormente, a informação e a tomada de decisão estão sujeitas a vieses cognitivos, como tendências inconscientes que afetam a percepção e o julgamento, torna-se necessário a adoção de modelos estruturados para diminuir as distorções. Esses modelos auxiliam na organização e interpretação das informações, oferecendo métodos sistemáticos para avaliar opções e minimizar a influência de preconceitos e julgamentos pessoais. Assim, modelos bem definidos proporcionam uma base objetiva que favorece decisões mais precisas e

fundamentadas, promovendo a racionalidade, ainda que não total, e a consistência nos processos decisórios.

Em um processo decisório há diversos modelos de tomada de decisão e cada um deles se adapta melhor aos diversos contextos organizacionais. “Dependendo do grau de ambigüidade ou de conflito dos objetivos, e do nível de incerteza técnica, uma organização adota um dos quatro modos possíveis de tomada de decisões.” (Choo, 2003, p. 24). Entre estes modelos destacam-se o racional, processual, anárquico e político.

O modelo racional é sistematizado e possui regras e procedimentos definidos previamente e necessita que sejam seguidos à risca para que se possam atingir bons resultados. De acordo com Choo (2003, p. 275), “a tomada de decisões é um ato orientado para objetivos e guiado por problemas, e o comportamento de escolha, um comportamento regulado por normas e rotinas, de modo que a organização possa agir de uma maneira procedural e intencionalmente racional.”. Com isso, o modelo racional minimiza subjetividades e promove uma resposta estruturada e previsível diante das questões.

Conforme Robbins (2005, p. 114), “[...] quando enfrentam problemas simples, com poucas alternativas de ação ou quando o custo de procurar e avaliar alternativas são pequenos, o modelo racional oferece uma descrição bastante precisa do processo decisório.” Essa abordagem pressupõe uma técnica que pode ser utilizada em várias situações, pois é um método sistematizado que detalha claramente as etapas a serem seguidas pelo tomador de decisão, visando alcançar um resultado satisfatório, assim, é de fácil aplicação e compreensão.

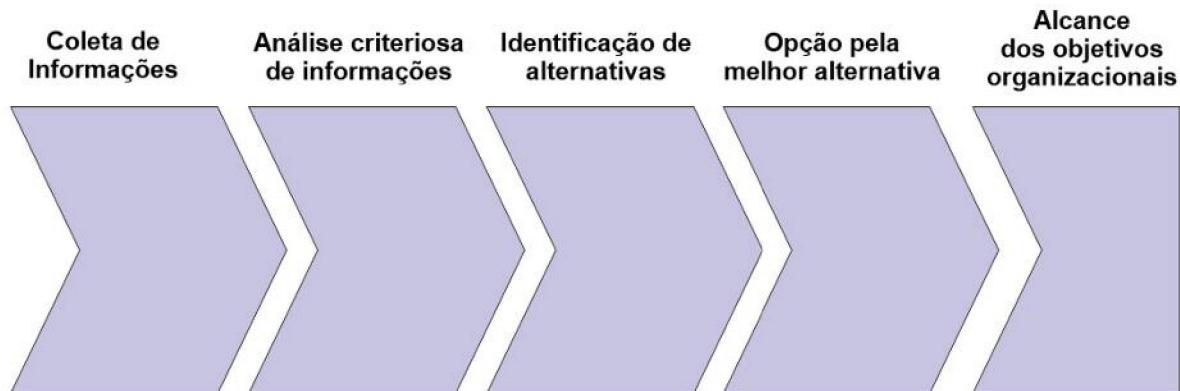
Choo (2003, p. 24) afirma que “uma decisão totalmente racional requer identificar alternativas e suas consequências de acordo com preferências ou objetivos conhecidos.”. Ou seja, para que uma decisão seja considerada totalmente racional, é necessário que todas as alternativas possíveis sejam identificadas e que suas possíveis consequências sejam avaliadas com base em objetivos ou preferências claramente definidos.

Teodósio, Silva e Rodrigues (2007) afirmam que o modelo racional de tomada de decisão está estruturado em dois passos: (1) detecção do problema; (2) fluxo do processo decisório.

Na primeira etapa, de detecção do problema, a organização possibilita, por meio de diversos tipos de sensores, que os gestores possam tomar conhecimento

das disfunções organizacionais que as levam para caminhos diferentes dos planejados, comprometendo a consecução de suas metas. Na Figura 04, abaixo, observa-se a descrição da segunda etapa do modelo racional de tomada de decisão:

FIGURA 04 – SEGUNDA ETAPA DO FLUXO DECISÓRIO RACIONAL



FONTE: Lousada e Valentim (2011)

Conforme as autoras, no fluxo do processo decisório do modelo racional, a etapa de Coleta de Informações caracteriza-se por uma fase de diagnóstico, em que são coletadas a maior quantidade possível de dados. Na etapa de Análise Criteriosa de Informações é realizada uma análise das informações coletadas, relacionando-as às variáveis do ambiente e atribuindo-lhes importância, a fim de aplicá-las na resolução de problemas. Na etapa Identificação de Alternativas buscam-se alternativas para eleger um critério de julgamento das alternativas propostas, isso pode ser feito por meio de uma lista de quesitos com pesos de importância para a organização. Na fase Opção pela Melhor Alternativa, com um mecanismo pré-definido, para assegurar a validade da escolha; é selecionada a melhor opção. E, por fim, na fase de Alcance dos Objetivos Organizacionais, pela implantação da alternativa compreendida como a melhor, espera-se que isso redunde na consecução dos objetivos organizacionais no tempo previsto.

Contudo, muitas vezes o modelo racional não atende aos objetivos e, daí entra o modelo processual.

O modelo processual inicialmente assemelha-se com o racional, porém diferencia-se pela flexibilidade de gestão. Normalmente utiliza-se quando é usado

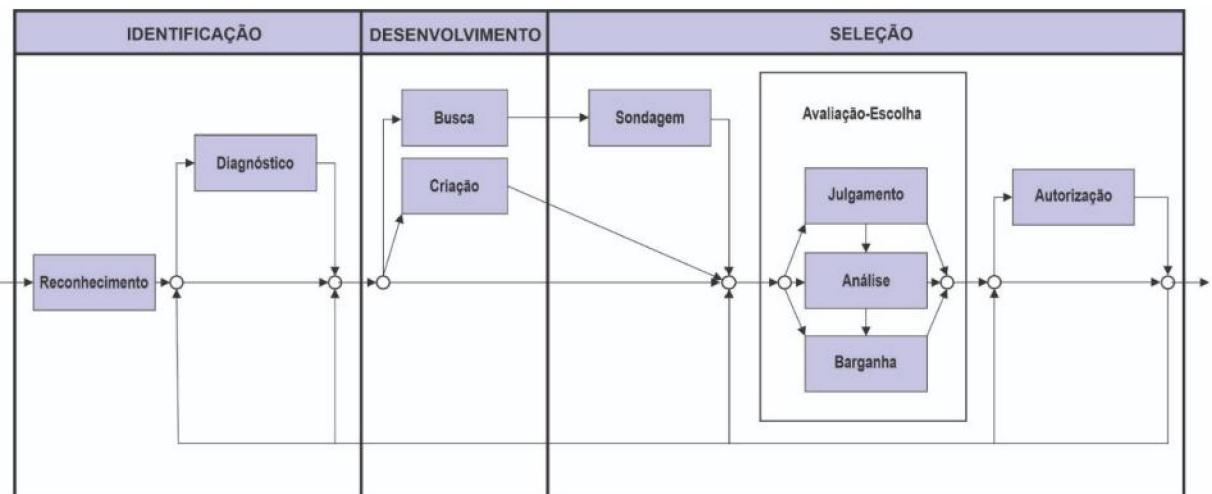
quando os objetivos são claros e específicos, porém, os métodos e as técnicas podem não ser claros.

No modo processual, quando os objetivos são estratégicos e claros, mas os métodos técnicos para alcançá-los são incertos, a tomada de decisões torna-se um processo dinâmico, marcado por muitas interrupções e repetições. Entretanto, o processo revela uma estrutura básica: começa com o reconhecimento e o diagnóstico do problema, seguidos de alternativas fornecidas pela busca de soluções prontas ou pela criação de soluções sob medida, e termina com a avaliação e seleção de uma alternativa, que tem de ser autorizada ou aprovada. (Choo, 2003, p. 25)

Este modelo concentra-se nas fases, nas atividades e na dinâmica dos comportamentos decisórios (Choo, 2003).

Ainda conforme o autor, o modelo processual tem um grande número de elementos: três fases decisórias principais, três rotinas de apoio às decisões e seis grupos de fatores dinâmicos. As três principais fases decisórias são identificação, desenvolvimento e seleção, como podemos observar na figura a seguir:

FIGURA 05 - MODELO PROCESSUAL DE TOMADA DE DECISÃO



FONTE: Choo (2003, p. 284).

Choo (2003) afirma que a fase de identificação reconhece a necessidade de se tomar uma decisão e busca desenvolver uma compreensão aprofundada das questões envolvidas nesse processo. Essa etapa compreende rotinas de reconhecimento e de diagnóstico. Na rotina de reconhecimento, são identificados problemas, oportunidades e crises, dando início à tomada de decisão.

Na fase de desenvolvimento os tomadores de decisão exploram e avaliam alternativas para resolver o problema ou aproveitar a oportunidade identificada na

fase de inteligência. Eles desenvolvem planos de ação e consideram os recursos necessários para implementar suas decisões. Esta fase consiste em rotinas de busca e rotinas de criação:

Quatro tipos de rotinas de busca são identificadas: busca na memória, que consiste em sondar a memória existente da organização; busca passiva, que consiste em esperar alternativas não procuradas; busca-armadilha, que consiste em ativar geradores de busca (como deixar que os fornecedores saibam o que a empresa está planejando comprar); e busca ativa, que consiste em procurar ativamente informações sobre alternativas. (Choo, 2003, p. 284).

“As rotinas de criação envolvem desenvolver uma solução customizada ou modificar uma alternativa convencional existente.” (Choo, 2003, p. 284).

Na etapa de seleção, as opções são analisadas e uma solução é selecionada para ser implementada. Essa seleção envolve procedimentos de investigação, procedimentos de avaliação e escolha, e procedimentos de autorização. Os procedimentos de investigação eliminam as opções inviáveis, reduzindo assim o número de alternativas a serem examinadas. “As rotinas de avaliação-escolha usam julgamento, barganha ou análise para chegar a uma escolha”, (Choo, 2003, p. 285). Durante o processo de julgamento, o indivíduo realiza a seleção internamente, em sua própria mente.

“Na barganha, a seleção é conduzida por um grupo de pessoas que possuem objetivos e interesses divergentes, onde cada participante emprega seu próprio processo de julgamento”. Choo (2003, p. 285). “Na análise, as diferentes alternativas e suas consequências são avaliadas comparativamente com um conjunto de critérios estabelecidos, a fim de determinar a opção de desempenho mais adequada, e a escolha final é feita por meio de negociação ou por julgamento”. (Choo, 2003, p. 285).

Ainda conforme o autor, as rotinas de autorização estabelecem um caminho dentro da estrutura hierárquica da organização para garantir o respaldo interno e externo à decisão e para assegurar os recursos necessários para sua execução.

O modelo processual proporciona uma estrutura que auxilia as organizações a gerenciar de maneira mais eficiente o fluxo dinâmico das atividades envolvidas na tomada de decisão. Além disso, possibilita antecipar e aproveitar as interrupções, bloqueios e novas opções que naturalmente surgem durante o processo de decisão estratégica. Em suma, o modelo processual oferece uma abordagem organizada

para lidar com a complexidade e dinâmica inerentes à tomada de decisão estratégica.

Em contraposição à coerência do modelo processual, vem o modelo anárquico. Neste modelo “as organizações não apresentam nenhuma coerência no que se refere às situações vivenciadas, os problemas e as soluções são lançados e as decisões resultam do encontro de correntes independentes de problemas, soluções, participantes e situações de escolha” (Lousada; Valentim, 2011, p. 153).

Primeiro, as preferências usadas na tornada de decisão são mal definidas e incoerentes. São mais urna coleção de idéias esparsas do que um conjunto estruturado, e as preferências precisam ser descobertas, em vez de serem conhecidas de antemão. Em segundo lugar, a tecnologia da organização é obscura, no sentido de que seus processos e procedimentos não são bem entendidos por seus membros, e os meios de atingir os objetivos desejados não são prontamente identificáveis. Em terceiro, a participação é fluida, na medida em que as pessoas dedicam às diversas atividades uma quantidade de tempo e de esforço variável. (Choo, 2003, p. 294).

Conforme Choo (2003), o modelo anárquico de decisão pode ser comparado a uma lata de lixo, onde vários tipos de problemas e soluções são atirados pelos indivíduos, à medida que são gerados. A decisão ocorre quando problemas e soluções coincidem.

Ainda conforme o autor, uma situação de decisão é como uma lata de lixo na qual vários tipos de problemas e soluções são atirados pelos participantes à medida que vão sendo gerados. Então, a decisão ocorre quando problemas, soluções, participantes e oportunidades de escolha coincidem. Quando isso acontece, as soluções são coladas aos problemas, e os problemas às escolhas. Que soluções serão coladas a que problemas é uma questão de oportunidade, dependendo de quais são os participantes e com que objetivos estão em cena, quando as soluções e os problemas apareceram, assim como da "mistura de escolhas disponíveis num dado momento, da mistura de problemas que chegam à organização, da mistura de soluções à espera de problemas e das demandas externas sobre os que tomam as decisões". (Choo, 2003, p. 295).

De acordo com Lousada e Valentim (2011), o modelo anárquico de tomada de decisão não segue uma estrutura ou sequência específica, pois é regido por eventos aleatórios e coincidências. As autoras relatam que no modelo anárquico, as decisões são feitas de três maneiras distintas: (a) resolução; (b) inadvertência e (c) fuga.

Resolução é a tomada de decisão que ocorre depois de se pensar sobre o problema por um determinado tempo. A inadvertência ocorre "se uma escolha é ativada quando problemas estão ligados a outras escolhas e existe energia disponível para fazer uma nova escolha rapidamente". Na inadvertência, uma escolha é adotada rápida e incidentalmente para outras escolhas serem feitas. A decisão por fuga ocorre quando os problemas abandonam a escolha - o problema original desaparece, deixando uma escolha que agora pode ser feita, mas a decisão não resolve problema algum. (Choo, 2003, p.297).

Neste modelo, "A organização trata as situações de forma obscura, assim como os processos e procedimentos não são muito bem definidos, o que gera falta de entendimento e insegurança em seus colaboradores. (Lousada; Valentim, 2011, p. 153).

Apesar de aparentar ser improdutivo, Choo (2003) afirma que o modelo anárquico não é disfuncional, pois tem a capacidade de produzir decisões em situações incertas e conflituosas, especialmente quando os objetivos são ambíguos, os problemas não estão claramente compreendidos e os tomadores de decisão dedicam quantidades variáveis de tempo e energia aos problemas.

Quando surgem as influências de poder no processo decisório, o modelo político de tomada de decisão é uma abordagem que reconhece estas interferências, os interesses e os conflitos dentro das organizações. Diferentemente dos modelos mais racionais, que pressupõem uma análise objetiva e lógica das alternativas, o modelo político considera que as decisões são moldadas por fatores políticos e sociais. Neste modelo:

[...] ações e decisões são efeitos políticos-políticos porque as ações e decisões emergem da barganha dos indivíduos ao longo de canais regulares, e efeitos porque as ações e decisões são consequências da concessão, do conflito e da confusão de jogadores que têm interesses divergentes e influências desiguais. (Choo, 2003, p.290).

Este modelo é foco de disputas internas de poder e de influência. Muitas vezes, os objetivos pessoais ultrapassam os organizacionais e, às vezes, prejudicam a própria organização. (Lousada; Valentim, 2011, p. 154).

No modelo político de tomada de decisão, "os atores ocupam diferentes posições e exercem diferentes graus de influência, de modo que as decisões não resultam em uma escolha racional, mas, ao contrário, resultam da influência dos atores." (Lousada; Valentim, 2011, p. 154).

As decisões são vistas como o resultado de negociações, barganhas e conflitos entre diferentes grupos e indivíduos dentro da organização. Choo (2003)

afirma que a metáfora da tomada de decisão é um jogo em que os jogadores, partindo de suas posições de influência, fazem seus movimentos de acordo com as regras e com seu poder de barganha. Dessa forma, as decisões podem ser analisadas conforme as respostas da seguinte sequência de perguntas: (1) quem são os jogadores? (2) Quais as posições dos jogadores? (3) Qual a influência de cada jogador? (4) Como a posição, a influência e os movimentos de cada jogador combinam-se para gerar decisões e ações?

Choo (2003) relata que os jogadores são indivíduos cujos interesses e ações têm um impacto sobre o processo decisório. Suas posições podem dar alguma autoridade, pode conferir vantagens e também obrigações para o desempenho de certas tarefas. A posição de cada jogador é influenciada pela sua percepção de uma questão, seus objetivos, interesses, pontos de vista e suas reações a prazos e eventos. A influência de cada jogador está relacionada a uma questão de poder, resultado de vantagens barganhadas, da capacidade e da vontade de usar essas vantagens e da maneira como os outros jogadores vêem esses dois elementos. E, por fim:

Para manifestar suas opiniões e exercer sua influência, os jogadores têm de ocupar posições ligadas aos canais que levam à ação, que são os meios formais de interferir em alguma questão específica. As questões geralmente estão contidas em canais estabelecidos, e são os canais que então estruturam o jogo decisório, determinando que jogadores podem jogar, e suas vantagens e desvantagens naquele jogo. (Choo, 2003, p. 289).

Assim, os tomadores de decisão podem agir com base em seus próprios interesses, alianças políticas ou pressões externas, em vez de apenas considerar o melhor curso de ação para a organização como um todo. Os objetivos pessoais acabam prevalecendo sobre os organizacionais, pois as decisões são influenciadas pelas preferências individuais daqueles que possuem autoridade.

As decisões políticas podem ser influenciadas por uma série de fatores, como hierarquia organizacional, cultura corporativa, pressões externas, rivalidades internas e objetivos pessoais dos líderes. Portanto, compreender e gerenciar o aspecto político da tomada de decisão é essencial para líderes e gestores que desejam implementar mudanças eficazes e alcançar os objetivos da organização. Choo (2003, p.300) argumenta que o modelo político foca nos efeitos dos objetivos conflitantes sobre as decisões.

Nele, os objetivos organizacionais são superados pelos objetivos pessoais, pois possuem maior ênfase as preferências individuais de quem tem o poder de

decisão. Trata-se de uma constante negociação entre os distintos poderes existentes. (Lousada; Valentim, 2011, p. 154).

Porém, cabe ressaltar outro conceito importante a ser considerado é o da racionalidade limitada na tomada de decisão. É uma abordagem proposta por Herbert Simon (1979), que contrasta com a visão tradicional de que os tomadores de decisão são perfeitamente racionais e têm acesso ilimitado a todas as informações relevantes.

A capacidade da mente humana de formular e solucionar problemas complexos é muito pequena, comparada com o tamanho dos problemas cuja solução requer um comportamento objetivamente racional no mundo real - ou mesmo uma aproximação razoável a essa racionalidade objetiva". (Simon *apud* Choo, 2003, p. 41).

Segundo o conceito de racionalidade limitada, os seres humanos têm capacidades cognitivas limitadas e são incapazes de processar todas as informações disponíveis para tomar decisões de forma completamente racional.

Observamos que há consenso na literatura analisada quanto ao entendimento de que tomar uma decisão totalmente racional é uma tarefa praticamente impossível, pois o tomador de decisão não tem condições de possuir conhecimento sobre todas as variáveis influenciadoras do processo; isso porque, no momento da coleta de informações, já se pressupõe a análise inicial das alternativas e, também, das prováveis consequências que cada uma pode causar. (Lousada; Valentim, 2011, p. 150).

A racionalidade limitada implica que os tomadores de decisão muitas vezes adotem estratégias simplificadas e heurísticas para lidar com a complexidade das situações. "Na tentativa de encontrar soluções suficientemente boas para os problemas que enfrenta, o agente procura estabelecer determinadas regras heurísticas, com o intuito de amenizar os efeitos da incerteza." (Melo; Fucidji, 2016, p. 630).

Nesta teoria, a concepção do ser humano é apresentada de forma mais modesta e realista do que no modelo clássico, que o retrata como onisciente e racional. Aqui, a abordagem é pragmática, sugerindo que os tomadores de decisão não buscam modelos totalmente racionais ou perfeitos. Em vez disso, eles aceitam soluções satisfatórias e razoáveis, estabelecendo critérios mínimos aceitáveis de desempenho. Ao encontrar uma solução que atenda a esses critérios, decidem implementá-la.

Um curso de ação é satisfatório quando preenche alguns critérios minimamente aceitáveis. Para March e Simon, "a maioria das decisões, sejam individuais ou organizacionais, envolve a descoberta e a seleção de alternativas satisfatórias". A busca de uma alternativa satisfatória, motivada pela ocorrência de um problema, se orienta para os sintomas ou para uma antiga solução e reflete o treinamento, a experiência e os objetivos dos participantes. (Choo, 2003, p. 42).

Segundo o Modelo da Racionalidade Limitada, o processo de tomada de decisão segue critérios específicos que restringem a escolha e limitam o número de alternativas disponíveis.

Para lidar com a limitação de sua racionalidade e com a complexidade dos problemas que enfrentam, os membros da organização adotam estratégias reducionistas, que lhes permitem simplificar a representação da situação problemática, incluindo os aspectos mais evidentes, em vez de tentar copiar a realidade objetiva em toda a sua complexidade. Em termos gerais, as pessoas buscam um resultado satisfatório, e não o melhor resultado, ou seja, escolhem uma alternativa que satisfaça alguns critérios, e não a melhor alternativa. (Choo, 2003, p. 267).

Ou seja, uma opção é escolhida entre várias propostas com base no critério selecionado e é considerada satisfatória ou aceitável, embora não seja a escolha ideal, uma vez que isso é impraticável: otimizar as decisões é impossível devido aos custos elevados envolvidos no processo decisório e à impossibilidade de ter acesso a todas as alternativas disponíveis.

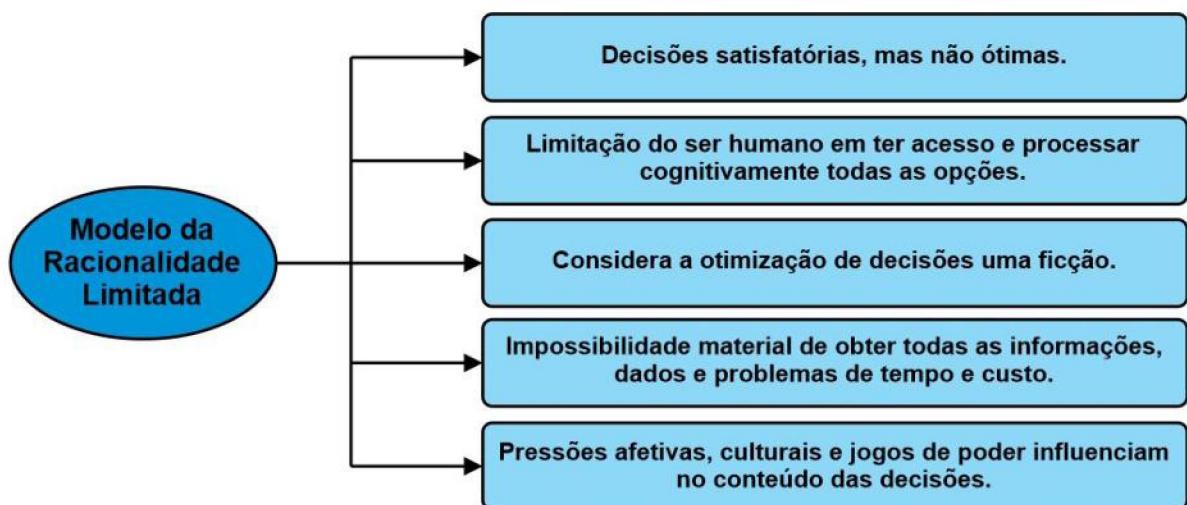
De acordo com Simon (1983), o processo decisório é composto por três fases: a fase de inteligência, que envolve a identificação de problemas e oportunidades; a fase de concepção, em que são elaboradas e analisadas as alternativas possíveis; e a fase de escolha, na qual se seleciona a alternativa mais adequada com base nas informações disponíveis e nos valores individuais e organizacionais.

Ainda que fosse uma realidade ter acesso a todas as informações disponíveis, como mencionado anteriormente, os gerentes e administradores não possuem capacidade cognitiva para processar todas essas informações. O processo cognitivo humano é limitado, assim como a capacidade do cérebro humano de processar informações.

Há uma extensa lista de situações em que os agentes não possuem comportamento racional maximizador e, portanto, as regularidades que são observadas, relativas ao padrão de tomada de decisão, não podem ser compreendidas com base no postulado de racionalidade forte, mas sim a partir de alguma heurística adotada pelos agentes com o objetivo de contornar limitações cognitivas e economizar custos de deliberação. (Melo; Fucidji, 2016, p. 627).

Além disso, existem limitações subjetivas relacionadas às experiências anteriores dos tomadores de decisão e suas crenças. Muitas vezes, os tomadores de decisão optam pela primeira alternativa satisfatória que encontram, mas isso não é uma regra. Eles podem aprimorar suas habilidades analíticas e políticas ao tomar decisões, porém, ainda assim, enfrentam limitações nesse processo.

FIGURA 06 – CONCEITO DA RACIONALIDADE LIMITADA



FONTE: Motta e Vasconcelos (2002)

Como pode ser visto na figura acima, os autores afirmam que a racionalidade limitada apresenta cinco características mais expressivas, como a de que os decisores admitem decisões satisfatórias para o problema específico e não ótimas. O conceito admite a limitação cognitiva do ser humano para processar todas as informações de uma determinada questão a ser decidida e não considera a otimização de decisões uma realidade. Considera, ainda, ser impossível ter acesso a todas as informações acerca do contexto de uma decisão e, por fim, admite a influência de questões afetivas, culturais e de poder na decisão.

Portanto, embora a capacidade humana de processar informações possa ser desenvolvida, ela permanece limitada, o que impede a escolha da solução ideal ou da melhor alternativa, como defendido pelo Modelo Racional.

Diante das limitações de tempo e conhecimento, entre outras, o indivíduo, impossibilitado de encontrar a decisão ótima, busca a mais adequada tendo em vista as condições disponíveis. Ele se contenta com o satisfatório em detrimento do ótimo. Um claro exemplo de decisão satisfatória e decisão ótima é apresentado por March e Simon (1967), o qual diz que aos humanos não interessa encontrar a agulha mais pontuda em um palheiro para fazer uma costura (ótima), e sim uma agulha suficientemente pontuda que dê para efetuar tal costura (satisfatória). (Pereira; Lobler; Simonetto, 2010, p. 264).

O conceito de racionalidade limitada oferece uma compreensão realista e prática sobre o processo de tomada de decisão, destacando as limitações inerentes à capacidade humana de analisar alternativas de forma exaustiva. Este modelo, ao

reconhecer que decisões são influenciadas por restrições cognitivas, de tempo e de informação, permite uma abordagem mais flexível e adaptada aos contextos complexos das organizações.

A racionalidade limitada desafia a ideia de decisões perfeitamente racionais, propondo em vez disso que as escolhas sejam feitas com base em alternativas satisfatórias e viáveis. Assim, o modelo de racionalidade limitada contribui para uma visão mais equilibrada e pragmática da decisão, oferecendo uma estrutura para que as organizações tomem decisões efetivas, ainda que não ideais, diante das incertezas e variabilidades do ambiente.

Nesse contexto, ao reconhecer os limites da racionalidade plena e a necessidade de decisões satisfatórias em cenários de incerteza, é pertinente ampliar a análise para abordagens que contemplam a complexidade das interações entre indivíduos, regras, instrumentos e comunidades no processo decisório. É nesse ponto que a Teoria da Atividade se apresenta como um referencial relevante, uma vez que permite compreender a tomada de decisão não apenas como um ato individual, mas como uma prática coletiva situada em um sistema de atividade, permeado por contradições e dinâmicas coletivas que condicionam e, ao mesmo tempo, potencializam as escolhas organizacionais.

A análise da tomada de decisão em processos de emissão de documentos acadêmicos, complexos e permeados por múltiplos atores, pode ser aprofundada por meio da Teoria da Atividade (TA), que oferece uma lente analítica para compreender a ação humana mediada por ferramentas e contextos sociais. O estudo da TA iniciou nos trabalhos de Vygotsky (1978) e subsequentemente foi desenvolvido por Leontiev (1978):

A teoria da atividade histórico-cultural foi iniciada por Lev Vygotsky (1978), na década de vinte e início da década de trinta, e foi depois desenvolvida pelo colega e discípulo de Vygotsky, Alexei Leont'ev. No meu entender, a teoria da atividade evoluiu ao longo de três gerações de pesquisa (Engeström 1996). A primeira geração, centrada em torno de Vygotsky, criou a idéia de mediação. Essa idéia foi cristalizada no famoso modelo triangular de Vygotsky, no qual a conexão direta condicionada entre estímulo (S) e resposta (R) foi transcendida pela de "um ato complexo, mediado" (fig.1A). A idéia de Vygotsky de mediação cultural das ações é comumente expressada pelo trio sujeito, objeto e artefato de mediação. (Engeström, 2002, p. 34).

Este estudo provê uma análise da compreensão de ações humanas mediadas por ferramentas, transcendendo a perspectiva de eventos isolados para o de sistemas contextuais complexos.

A função da ferramenta é servir como um impulsionador da influência humana no objeto da atividade para levar a mudanças nos objetos. É um meio pelo qual uma atividade humana externa está destinada a dominar e triunfar sobre a natureza. Vigotsky, juntamente com seus colegas Luria e Leontiev, propôs que toda atividade humana seja motivada pela necessidade de alcançar um objetivo (objeto, motivo) através da internalização das ferramentas e sistemas de sinais da cultura. Os sinais pertencem à categoria mais ampla de ferramentas psicológicas. (Astudillo; Martín-García; 2020, p. 522).

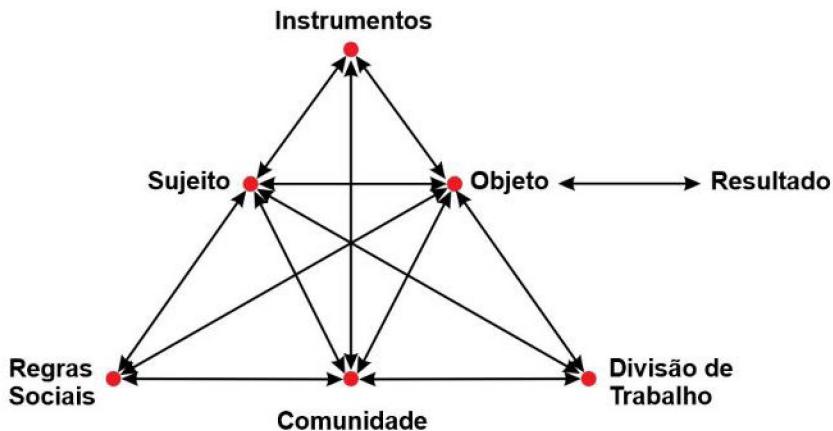
Dessa forma, as ferramentas ajudam o ser humano a agir sobre o mundo e transformá-lo, elas funcionam como mediadoras entre a pessoa e o objetivo que ela deseja alcançar. Ao usar essas ferramentas, o indivíduo aprende e internaliza formas de pensar e agir da cultura em que vive.

Conforme Blacker (*apud* Choo, 2003, p. 352), “a Teoria da Atividade examina a natureza das atividades práticas em termos das suas origens sociais e da estrutura dos sistemas de atividade nos quais as pessoas colaboram”. Ou seja, ela analisa tanto o contexto social que dá sentido à atividade quanto a forma como as pessoas colaboram e se relacionam dentro desse sistema para alcançar objetivos comuns.

A TA define a atividade como unidade primária de análise, a qual é orientada por um objeto e motivada por uma necessidade. Na presente pesquisa, a atividade central é o processo decisório referente à emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas. O objeto desta atividade é a materialização da trajetória acadêmica em um diploma formal, e a necessidade que a impulsiona é a resolução de uma situação de ambiguidade ou conflito institucional.

A estrutura analítica da Teoria da Atividade é frequentemente representada pelo modelo de sistema de atividade humana proposto por Yrjö Engeström (2002). Este diagrama expande o triângulo original de Vygotsky, integrando múltiplos mediadores que contextualizam a interação entre o sujeito (o agente da decisão) e o objeto.

FIGURA 07 – ESTRUTURA DE UM SISTEMA DE ATIVIDADE HUMANA



FONTE: Engeström (2002, p. 183).

Segundo Engeström (2002), o sistema comprehende os seguintes elementos inter-relacionados: sujeito; objeto; instrumentos; comunidade; regras; divisão de trabalho e produto. O sistema de atividades é uma estrutura que detalha os componentes de um processo, o processo decisório. Nele, o Sujeito, que pode ser um indivíduo ou um grupo, é responsável por tomar uma decisão, que é o Objeto do sistema. Para isso, o sujeito utiliza diversos Instrumentos, como sistemas de informação, leis, pareceres e seu próprio conhecimento. A Comunidade envolve todos os participantes do processo, desde a instituição até os alunos e órgãos reguladores. O processo é regido por regras e normas, e a Divisão do Trabalho estabelece as funções e responsabilidades de cada um. O resultado final de toda essa estrutura é o Produto, que, neste caso, é o documento acadêmico ou a negativa da sua emissão.

A aplicação da Teoria da Atividade, conforme o modelo de Engeström (2002), permite a identificação e análise de contradições internas ao sistema de atividade. Por exemplo, uma contradição primária pode emergir da tensão entre a regra formal de não reconhecimento de instituições não regulamentadas e a necessidade do estudante em ter seu percurso validado. Tais contradições não são disfunções, mas sim forças motrizes que impulsionam a evolução do sistema, levando à emergência de novas práticas e soluções. Contradições podem ser entendidas como “tensões entre elementos de um sistema de atividade, assim como entre sistemas de atividade. Contradições são consideradas a força motriz de transformação, favorecendo a tornar o objeto em movimento.” (Querol et al, 2014, p. 410).

Dessa forma, a Teoria da Atividade oferece um aparato metodológico importante para a análise do processo de tomada de decisão, ele permite que a análise vá além da descrição superficial do processo burocrático e possibilite a exploração das dinâmicas, mediadores e conflitos que subjazem à tomada de decisão, revelando a sua natureza complexa e socio-histórica.

Com isso, são analisadas as seguintes tensões ou relações no processo:

QUADRO 12 – TENSÕES ENTRE ELEMENTOS NA TEORIA DA ATIVIDADE

Tensão	Descrição	Implicações para a decisão
Sujeito ↔ Objeto	Os sujeitos responsáveis enfrentam insegurança jurídica diante da responsabilidade pela emissão, em contraste com a exigência institucional de atender às demandas.	Pode gerar hesitação ou excesso de cautela, retardando a decisão.
Objeto ↔ Instrumentos	O objetivo de emitir documentos legítimos entra em conflito com a insuficiência de sistemas, legislações e tecnologias disponíveis.	Pode dificultar a execução e exigir adaptações improvisadas.
Sujeito ↔ Regras	Lacunas e ambiguidades nas normativas obrigam interpretações individuais pelos sujeitos.	Aumenta o risco de decisões inconsistentes ou juridicamente frágeis.
Sujeito ↔ Comunidade	Pressões divergentes entre rapidez (estudantes) e rigor técnico-jurídico (órgãos reguladores e sociedade).	Gera dilemas entre eficiência administrativa e segurança institucional.
Objeto ↔ Regras	Normas rígidas podem inviabilizar o cumprimento do objetivo, mesmo havendo indícios de veracidade da formação.	Dificulta a conclusão dos processos e aumenta o risco de judicialização.
Objeto ↔ Comunidade	A comunidade projeta expectativas distintas sobre o mesmo objeto (celeridade, segurança, mitigação de riscos).	Cria conflitos na definição de prioridades e estratégias de ação.
Comunidade ↔ Regras	Normas não são aceitas ou compreendidas pelos demandantes.	Pode gerar resistência, reclamações formais e ações judiciais.
Comunidade ↔ Divisão do Trabalho	Expectativas da comunidade não correspondem à real distribuição de responsabilidades.	Sobrecarrega a instituição sucessora e gera frustração nos usuários.
Divisão do Trabalho ↔ Regras	Atribuições não estão claramente definidas pelas normativas.	Produz insegurança sobre competências e responsabilidades formais.
Divisão do Trabalho ↔ Instrumentos	A divisão de funções não encontra suporte adequado nos sistemas informatizados.	Provoca falhas, retrabalho e lentidão nos fluxos de trabalho.
Instrumentos ↔ Regras	Os sistemas tecnológicos não contemplam plenamente as exigências normativas.	Exige soluções alternativas e aumenta a possibilidade de erros.

FONTE: Baseado em Engestrom (2002).

A primeira tensão manifesta-se na relação entre os sujeitos envolvidos (gestores, servidores técnicos e demais responsáveis pela decisão) e o objeto da atividade (assegurar a emissão legítima e autêntica dos documentos acadêmicos). Os sujeitos frequentemente enfrentam insegurança jurídica decorrente da indefinição de limites de sua responsabilidade individual, o que se contrapõe à exigência institucional de atendimento às demandas.

O objeto da atividade entra em tensão com os instrumentos empregados (sistemas informatizados, normativas legais, regulamentos internos, tecnologias de autenticação, entre outros). Muitas vezes, os instrumentos disponíveis não oferecem suporte adequado às exigências normativas, dificultando a consecução do objetivo.

A relação entre sujeito e regras revela contradições quando as normativas aplicáveis apresentam lacunas ou ambiguidades. A ausência de orientações específicas sobre situações excepcionais obriga o sujeito a interpretar dispositivos legais, assumindo riscos decisórios que podem comprometer a segurança institucional.

Ocorre tensão entre os sujeitos da decisão e a comunidade envolvida (ex-estudantes, MEC, órgãos de classe, sociedade). Enquanto os estudantes demandam celeridade, os órgãos reguladores e a comunidade acadêmica exigem rigor técnico e jurídico, criando pressões divergentes sobre os responsáveis. Nesse contexto, o objetivo de garantir a legitimidade documental choca-se, muitas vezes, com a rigidez normativa. Exigências legais, como a apresentação de originais inexistentes ou inacessíveis, podem inviabilizar a conclusão do processo, ainda que existam indícios suficientes de veracidade da formação.

A comunidade projeta expectativas distintas sobre o objeto da atividade. Para os discentes, o foco recai sobre a obtenção célere do documento; para os órgãos reguladores, sobre a segurança jurídica; e para a universidade, sobre a mitigação de riscos institucionais. Essa multiplicidade de perspectivas gera conflitos na priorização dos objetivos.

A contradição manifesta-se quando as normas vigentes não são aceitas ou compreendidas pela comunidade. Ex-estudantes podem considerar injustificadas determinadas exigências documentais, o que pode resultar em questionamentos administrativos ou judiciais.

Há tensões também entre as expectativas da comunidade e a distribuição efetiva de responsabilidades. Estudantes atribuem à universidade a incumbência

pela emissão dos documentos, ainda que parte das informações devesse ter sido providenciada pela IES descredenciada, sobrecregando a instituição sucessora.

A divisão do trabalho nem sempre encontra respaldo claro nas normativas. Persistem dúvidas quanto à responsabilidade final pela assinatura digital ou física do diploma, o que gera insegurança quanto à execução correta das atribuições.

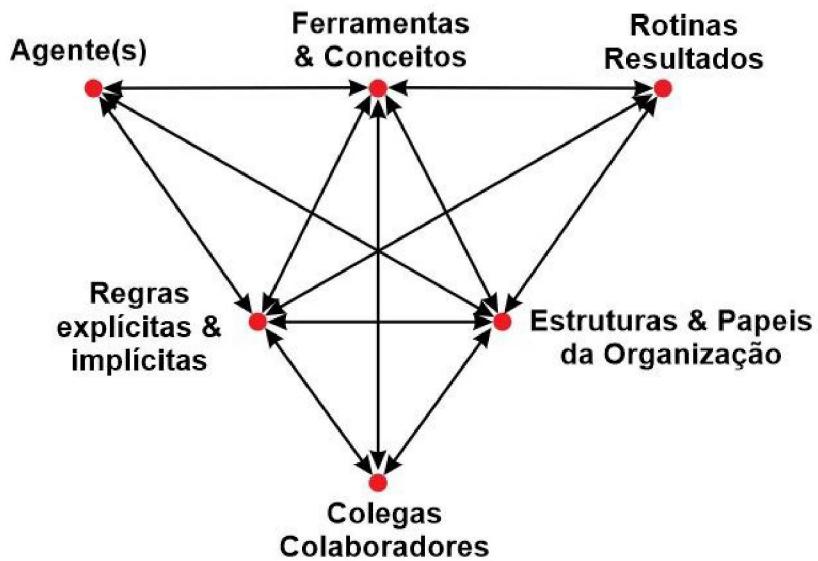
Ocorrem tensões quando a divisão de responsabilidades não está alinhada com as condições técnicas disponíveis. A ausência de integração entre sistemas informatizados, por exemplo, dificulta o fluxo de trabalho, ocasionando falhas e retrabalho. Os instrumentos tecnológicos nem sempre estão adequados às exigências legais. Determinados sistemas acadêmicos podem não comportar campos obrigatórios previstos pela legislação, demandando soluções alternativas ou adaptações manuais.

A análise das contradições evidenciadas pelo diagrama de Engeström demonstra que a tomada de decisão relativa à emissão de documentos acadêmicos oriundos de IES descredenciadas constitui um processo complexo, permeado por tensões entre sujeitos, regras, instrumentos, comunidade, objeto e divisão do trabalho. Tais tensões, embora expressem fragilidades normativas, organizacionais e tecnológicas, não se limitam a obstáculos, mas configuram potenciais motores de transformação institucional.

Nesse sentido, a Teoria da Atividade revela-se um referencial adequado para compreender a dinâmica do processo decisório e para fundamentar propostas de aperfeiçoamento que conciliem segurança jurídica, eficiência administrativa e responsabilidade social.

Demonstrando a versatilidade do Sistema de Atividade Humana, Blacker aplicou o modelo de Engeström para representar as organizações também como sistemas de atividade como pode ser visto na Figura 08.

FIGURA 08 – MODELO DE ATIVIDADE ORGANIZACIONAL



FONTE: Choo (2003, p. 354).

Ainda conforme Choo (2003), o conhecimento organizacional visto no Modelo de Atividade Organizacional de Blacker, a partir da Teoria da Atividade e dos Sistemas de Atividade Humana desenvolvidos por Engeström, pode ser compreendido por meio de cinco propriedades principais.

Em primeiro lugar, destaca-se o conceito de atividade, que evidencia que as pessoas não apenas pensam, mas agem coletivamente no mundo, sendo essa ação guiada por motivos de origem social e responsável por conferir coerência às diferentes práticas.

A natureza dos sistemas de atividade também é essencial, pois mostra como ferramentas, linguagem, normas e divisão do trabalho atuam como mecanismos de mediação que transformam as relações entre indivíduos e comunidades em redes complexas de interação. Nesse contexto, a participação ativa desempenha papel central, uma vez que os indivíduos aprendem engajando-se nas atividades.

Além disso, reconhece-se a importância da história, visto que as atividades são sempre situadas social e historicamente e se transformam ao longo do tempo.

Por fim, ressalta-se a prevalência da incoerência e dos dilemas, pois os conflitos e contradições fazem parte dos sistemas de atividade e, longe de serem apenas obstáculos, configuram oportunidades para o aprendizado individual e coletivo.

Dessa forma, como aponta Blackler, esses elementos reforçam a ideia de que o significado é construído socialmente, negociado na prática e expresso nas decisões, em um comportamento marcado mais pela improvisação e criatividade do que pelo planejamento rígido, sendo o saber não apenas individual, mas distribuído entre os membros de uma comunidade.

Com isso, observa-se a flexibilidade do Sistema de Atividade desenvolvido por Engeström no sentido de oferecer uma abordagem capaz de integrar múltiplos elementos em torno de um objetivo comum, o que permite compreender como tensões, contradições, e interações coletivas influenciam o processo de tomada de decisão.

Dessa forma, a Teoria da Atividade (TA) transcende a descrição estática das estruturas organizacionais, modelando a organização como um Sistema de Atividade dinâmico e interconectado. Ao integrar componentes como sujeitos, regras, instrumentos e objeto em uma unidade de análise coletiva, a TA oferece o arcabouço conceitual necessário para mapear a complexidade das interações e, sobretudo, identificar as contradições internas. Tais tensões são cruciais, pois não são vistas como meras falhas, mas sim como o motor do desenvolvimento e da mudança, fornecendo, assim, a base ideal para analisar a dinâmica da organização na busca pela resolução de problemas e na fundamentação do processo decisório.

Entretanto, para navegar por essas tensões e efetivar escolhas assertivas, o sistema carece de um alicerce informacional organizado, campo onde atua a Gestão da Informação. Essa disciplina, ao buscar o suporte sólido para o processo decisório, exige uma reflexão profunda sobre a natureza e a utilização da informação, premissas que dão base à Filosofia da Informação.

A Gestão da Informação busca fornecer suporte para o processo de tomada de decisão nas organizações. Conforme Razzolini Filho (2020), ela tem como objetivo fazer com que as informações cheguem às pessoas no momento adequado à tomada de decisão. Esse objetivo está profundamente relacionado à Filosofia da Informação, que investiga questões fundamentais sobre a natureza, origem e utilização da informação.

Há uma grande variedade de conceitos de informação, os quais são integrados em estruturas teóricas mais ou menos explícitas, algumas delas foram vistas nas seções anteriores. O conceito de informação é multifacetado e sua definição varia conforme a finalidade e contexto em que é aplicado. Crnkovic e

Hofkirchner (2011) também reconhecem essa diversidade, enfatizando que a informação pode ser dinâmica, transmitida, recebida, processada, produzida, construída, objetiva, subjetiva, considerada como coisa, propriedade ou relação, interpretada por teorias formais ou informais, e analisada sintaticamente, semanticamente ou pragmaticamente.

Esses conceitos são expressos na linguagem de diferentes teorias. Capurro e Hjorland (2007, p. 160) ressaltam que praticamente todas as disciplinas científicas incorporam o conceito de informação em seu próprio contexto e em relação a fenômenos específicos.

Robredo (2007) complementa essa definição afirmando que a informação:

Pode ser registrada, duplicada, transmitida, armazenada, organizada, processada, recuperada, mas somente quando extraída da mente e codificada, pela linguagem natural (fala ou escrita), seguindo normas e padrões (gramática, sintaxe) próprios de cada língua, ou de outras linguagens criadas pelo homem (linguagens de programação, que também têm suas gramáticas e sintaxes). (Robredo, 2007, p. 60).

Existe um procedimento de transformação do conhecimento na mente para informação fora dela. Portanto, a informação representa o conhecimento exteriorizado, por meio de uma forma de codificação, como argumentado por Robredo (2007), evidenciando o emprego do conceito de informação como conhecimento comunicado.

Partindo desta compreensão, abre-se espaço para aprofundar o entendimento sobre a própria natureza da informação. Nesse sentido, a filosofia da informação surge como um campo interdisciplinar que explora as bases conceituais e filosóficas desse processo de exteriorização. “Pensar a interdisciplinaridade se configura como elemento premente para compreensão da realidade humana e social, bem como se apresenta como insumo reflexivo para construção de sentidos no que toca a produção, organização e socialização do conhecimento.” (Silva, 2012, p. 69).

Dessa forma, a filosofia da informação investiga as propriedades e os mecanismos que permitem a transformação do conhecimento em informação, bem como sua produção, armazenamento e disseminação.

O processo de conhecimento consiste da assimilação das coisas através de suas representações na mente/cérebro do sujeito. Essas representações, uma vez processadas ou codificadas em nossos cérebros, podem então ser comunicadas a outras mentes e/ou armazenadas e processadas em máquinas (computadores). (Duarte, Lourenço, 2002, p. 05).

Esse campo busca responder questões fundamentais sobre como a informação é constituída e utilizada, oferecendo uma perspectiva crítica e ampliada sobre os processos de criação e interpretação da informação nas diversas áreas do conhecimento humano.

Assim, a filosofia da informação é uma área de pesquisa voltada para responder sobre qual é a natureza da informação, ou seja, “uma área filosófica que estuda a natureza conceitual da informação, sua dinâmica e suas ciências”. (Silva, 2012, p. 81)

Trata-se de um campo interdisciplinar que investiga questões relacionadas à natureza, propriedades, produção, armazenamento, recuperação, transmissão e utilização da informação. Ela busca compreender os fundamentos filosóficos subjacentes aos processos de criação, disseminação e interpretação da informação em diversas áreas do conhecimento humano. Ela:

[...] preocupa-se com a reflexão crítica, indagações transdisciplinar, a problematização conceitual, princípios básicos da informação, e como característica destaca sua forma dinâmica, de utilizar e relacionar as ciências, também utiliza diversas metodologias, em especial as computacionais, a aplicação da informação teórica para reflexões sobre problemas filosóficos. (Suave; Albuquerque, 2019, p. 35).

A filosofia da informação aborda questões epistemológicas, ontológicas, éticas e políticas relacionadas ao papel da informação na sociedade contemporânea, explorando temas como o significado da informação, a sua relação com o conhecimento, a sua influência na cultura e nas práticas sociais, bem como os desafios éticos e morais associados ao seu uso e controle. Essa área de estudo é descrita como:

[...] um campo filosófico preocupado com a investigação crítica, de natureza conceitual e princípios básicos de informação, incluindo sua dinâmica, utilização e ciências, e a elaboração e aplicação da informação teórica (theoretic) e metodologias computacionais para a resolução de problemas filosóficos. (Floridi, 2002, p. 137).

As tecnologias, ao oferecerem novas possibilidades e oportunidades, também abrem espaço para o surgimento de ameaças e comportamentos e práticas de ética e moral questionáveis. Estas questões estão relacionadas com a dignidade humana, o respeito pelos direitos individuais, a preservação da privacidade pessoal, a responsabilidade social, a solidariedade e a compartilhamento de valores entre os indivíduos. Os avanços na ciência e tecnologia têm apresentado novos desafios

éticos. A filosofia da informação se dedica a refletir e analisar essas questões, buscando respostas éticas e morais fundamentadas na ética e ontologia, para abordar esses novos cenários de forma adequada.

Capurro (2010) argumenta que a ética da informação observa o desenvolvimento das relações morais no campo informativo, especialmente no contexto da era digital, identifica e critica os mitos relacionados à informação, analisa as relações de poder que moldam esse campo, revela as contradições subjacentes às práticas de poder e examina o surgimento de conceitos teóricos no domínio da informação que hoje, no contexto digital é disseminada em larga escala, nesse sentido Pinho e Milani (2020, p. 87) comentam que “os valores não funcionam como universais, mas podem possuir uma extensão global”.

Ao analisarmos os princípios fundamentais da filosofia da informação e da ética da informação, percebemos que a dimensão ética da competência em informação se refere à conduta humana, baseada em princípios orientadores para uma ação ética em um contexto repleto de desafios comunicacionais e dilemas que influenciam a consecução de objetivos para uma vida satisfatória.

É sabido que, ao longo da história, os conceitos do que é certo ou errado, do bem ou do mal, dos princípios e das normas de conduta estão relacionados ao que é ético e do que é moral. Nesse contexto, não se deve omitir que o comportamento humano é influenciado por interesses, experiências de vida, crenças, costumes, culturas entre outros fatores. Compreende-se que, a partir de experiências o senso ético e os valores, que podem ser aprendidos ou reforçados, norteiam o comportamento e o modo de pensar das pessoas. (Lage, 2024, p. 04).

Nesse contexto, a dimensão ética da competência em informação está intimamente ligada à habilidade de gerenciar a informação e a comunicação de maneira equilibrada, considerando valores conflitantes, de modo a garantir que as ações individuais no ambiente profissional promovam a justiça e o bem-estar coletivo. Isso requer reflexão sobre as ações e critérios para o uso ético e legal da informação.

Dessa forma, essa dimensão se manifesta principalmente em situações informacionais que envolvem problemas, conflitos de valores, posicionamentos ou tomadas de decisão.

Como visto até aqui, a contribuição da Filosofia da Informação para a ética na tomada de decisão é substancial, pois oferece uma estrutura teórica e conceitual

para compreender a essência da informação, seu impacto na sociedade e suas implicações éticas. Ela auxilia na análise de questões éticas complexas relacionadas ao uso e distribuição da informação, como privacidade, transparência, responsabilidade e equidade.

A ética, portanto, não é apenas um problema da Filosofia da Informação, mas também uma questão de grande importância no âmbito da tomada de decisão. Decisões éticas são aquelas que levam em conta não só os resultados almejados, mas também os princípios morais e as implicações éticas das ações realizadas. Portanto, a ética na tomada de decisão requer a consideração e o equilíbrio de diversos valores, interesses e princípios éticos, a fim de alcançar uma escolha responsável e moralmente aceitável. Dessa forma:

[...] tomada de decisão ética corresponde a um processo que visa identificar o problema de natureza ética, gerar alternativas e escolher aquela que maximizará os mais importantes valores morais do indivíduo, e que ao mesmo tempo, permita alcançar o fim pretendido. Implicitamente, nessa definição verifica-se que nem todos os valores podem ser maximizados simultaneamente, de modo que, o indivíduo deve abdicar de alguns desses princípios para que outros sejam maximizados. (Costa, 2016, p. 12).

Além disso, a filosofia da informação fornece recursos conceituais e metodológicos para examinar de forma crítica as decisões éticas, avaliar os valores envolvidos e identificar dilemas éticos potenciais. Ela encoraja uma abordagem reflexiva e crítica à tomada de decisão, incentivando os decisores a considerar não apenas as consequências imediatas, mas também os princípios éticos subjacentes e as implicações de longo prazo de suas escolhas.

Definir critérios para o uso ético e legal da informação ou seguir critérios pré-existentes (leis, resoluções, normalizações) também é uma característica desta dimensão. Deste modo, consideramos que esta é uma dimensão que se manifesta, principalmente, em situações informacionais que envolvam um problema, um conflito de valores, um posicionamento e/ou uma tomada de decisão. (Pellegrini; Vitorino, 2018, p. 130).

Dessa forma, a Filosofia da Informação desempenha um papel de grande importância na promoção da ética na tomada de decisão, pois busca capacitar os decisores e organizações a que pertencem a fazer escolhas informadas, responsáveis e éticas em um ambiente cada vez mais intrincado e interligado.

Qualquer discussão sobre Ética da Informação faz com que abordemos a ética da ignorância, desinformação, falta de informação e mentiras, não porque estas questões sejam propriamente éticas (elas se opõem a uma

conduta ética), mas porque elas devem ser confrontadas e discutidas, visto que são desafios à Ética da Informação. (Froehlich, 2017, p. 2).

Na próxima seção serão abordados os mecanismos Avaliação, Regulação e Supervisão do Ensino Superior, coordenados pelo MEC, por meio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e da Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (SERES). Esses processos têm como objetivo garantir a qualidade das instituições de ensino superior (IES) e dos cursos oferecidos, promovendo a melhoria contínua da educação e assegurando que os padrões mínimos de qualidade sejam mantidos. Esta discussão é importante para contextualizar o ambiente em que a tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas ocorre e, dessa forma tornar o processo decisório mais eficiente.

3.4 AVALIAÇÃO, REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

No âmbito nacional, a Constituição Federal de 1988 representa o marco fundamental para o direito à educação (Agelos, 2024). Embora o artigo 205 a consagre como um direito de todos e dever do Estado e da família, visando a cidadania e a qualificação para o trabalho, o tratamento dado à educação superior é distinto. Conforme aponta Agelos (2024, p. 17), a Constituição define o dever do Estado com os níveis mais elevados de ensino, mas condiciona o acesso à capacidade de cada um. Essa mesma redação é replicada na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) de 1996, imprimindo à educação superior um caráter de direito condicionado.

Essa estrutura legal, consolidada na década seguinte, pavimentou o caminho para uma profunda mudança na relação entre o Estado e as instituições de ensino:

[...] a segunda metade da década de 1990 é marcada por um importante movimento na educação superior brasileira, responsável por uma reestruturação significativa dos mecanismos que historicamente caracterizavam a relação do Estado com a Educação Superior. (Rangel, 2012, p. 8).

Rangel (2012) explica que essa reestruturação se materializou na LDB. O artigo 16 da lei definiu o sistema federal de ensino, enquanto o artigo 9º atribuiu à União, representada pelo Ministério da Educação (MEC), a competência central para assegurar os processos nacionais de avaliação, tanto das instituições quanto do rendimento dos estudantes. Mais importante, o MEC tornou-se o responsável por autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar as instituições de educação superior e seus cursos. De acordo com Rangel (2012), essa função avaliativa foi regulamentada inicialmente pelo Decreto nº 2.026/1996 e, posteriormente, consolidada pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES integrou a avaliação em três componentes principais: a avaliação das instituições, a dos cursos de graduação e a do desempenho dos estudantes, esta última realizada por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE).

Para que o SINAES e todo o ciclo regulatório operem, o Estado se organiza em uma complexa arquitetura institucional. Essa estrutura é composta por diferentes atores com funções distintas, mas interdependentes, destacando-se o Ministério da

Educação como órgão central, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) como braço avaliativo, e o Conselho Nacional de Educação (CNE) como órgão normativo.

O Ministério da Educação (MEC) atua como o órgão central do sistema federal de ensino, responsável pela formulação da política nacional de educação e, crucialmente, pela sua execução. No âmbito da educação superior, é o MEC que exerce o poder de fiscalização, atuando diretamente na regulação e supervisão. Por meio da Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (SERES), o MEC utiliza os dados gerados pelo INEP e as normas do CNE para tomar as decisões administrativas, como emitir os atos autorizativos (credenciamento, autorização e reconhecimento), instaurar processos de supervisão, aplicar sanções e, em última instância, determinar o descredenciamento de instituições.

A regulação governamental, por outro lado, procura atender políticas estabelecidas por determinadas administrações e, no caso da educação superior, pode promover o alcance de metas de expansão e de qualidade de acordo com os interesses dos governantes e da população que lhes apoiam.

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) funciona como o braço técnico e avaliativo do sistema. É a autarquia responsável por desenhar e executar as avaliações que compõem o SINAES. Suas atribuições centrais incluem a aplicação do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), a organização das comissões de avaliação in loco (que visitam as instituições e cursos para verificar o cumprimento dos padrões de qualidade) e o cálculo dos indicadores-síntese, como o Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Cursos (IGC). O INEP, portanto, não regula nem supervisiona, mas produz os dados e evidências que subsidiam essas ações.

Por fim, o Conselho Nacional de Educação (CNE) atua como o órgão normativo e de assessoramento superior ao Ministro da Educação. Composto pela Câmara de Educação Básica e pela Câmara de Educação Superior (CES), o CNE é responsável por formular e avaliar a política nacional de educação, zelando pela qualidade do ensino. Sua função crucial é emitir Pareceres e Resoluções que estabelecem as normas para o funcionamento do sistema, como as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) de todos os cursos. Além disso, o CNE delibera sobre processos de credenciamento de universidades e analisa recursos contra decisões da SERES, definindo a jurisprudência educacional.

QUADRO 13 – ATRIBUIÇÕES DOS PRINCIPAIS ATORES DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

Atores	Papel (Atribuição Principal)
MEC	Órgão Central (Executor e Político). Formula políticas, regula, supervisiona e aplica sanções (via SERES). É quem emite os atos autorizativos (ex: portarias de credenciamento).
INEP	Órgão Avaliador (Técnico). Executa o SINAES, aplicando as avaliações (ENADE, visitas in loco) e calculando os indicadores de qualidade (IGC, CPC) que subsidiam o MEC.
CNE	Órgão Normativo (Consultivo e Deliberativo). Define as regras e normas do sistema (via Resoluções e Pareceres, ex: DCNs) e assessoria o Ministro, analisando recursos e casos complexos.

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

O Quadro acima sintetiza as competências de cada entidade, evidenciando a lógica sistêmica e a interdependência que rege o sistema federal de ensino. Fica nítida a separação de papéis em três dimensões distintas: a técnica-avaliativa (INEP), a normativa-consultiva (CNE) e a político-executora (MEC). É da articulação entre essas três esferas que se origina o ciclo de avaliação, regulação e supervisão que fundamenta o SINAES.

A partir da interação desses três atores (MEC, INEP e CNE) e das funções que desempenham (avaliativa, normativa e executora) torna-se possível compreender o sistema. O objetivo desta seção é, portanto, aprofundar como essa estrutura organizacional opera e como seus processos regulam o ensino superior no Brasil, pois “[...] atender políticas estabelecidas por determinadas administrações e, no caso da educação superior, pode promover o alcance de metas de expansão e de qualidade de acordo com os interesses dos governantes e da população que lhes apoiam.” (Verhine, 2016, p.616).

Para isso, será explicitado o ciclo de credenciamento e, com foco central, o de descredenciamento de IES, de modo a contextualizar o processo decisório sobre a emissão de documentos acadêmicos de instituições já descredenciadas.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), estrutura do Ministério da Educação (MEC) responsável por analisar instituições de ensino superior, cursos e o desempenho dos estudantes, foi instituído por meio da Lei

10.861, de 14 de abril de 2004. No entanto, antes disso, houve uma série de iniciativas e projetos de avaliação implementados pelo governo. Segundo Zandavalli (2009), as práticas que caracterizam a avaliação da educação superior no Brasil remontam a 1977 com a avaliação dos cursos de pós-graduação pela Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Observou-se que iniciativas de avaliação na educação superior já existiam na década de 1960, “o Plano Atcon, as orientações da Associação Internacional de Desenvolvimento, o Relatório Meira Matos e o Relatório do Grupo de Trabalho Universitário (GTRU) instituído pelo MEC para estudar a crise da universidade.” (Zandavalli, 2009, p. 387).

De acordo com Fávero (2006), o plano em questão foi um trabalho conduzido por Rudolph Atcon, com o propósito de reestruturar as universidades brasileiras, a convite da Diretoria do Ensino Superior (DES) do Ministério da Educação e Cultura em 1965.

Esse estudo foi elaborado após visitas às universidades brasileiras, buscando identificar acontecimentos e processos alinhados com a perspectiva de modernização, baseada nos princípios de racionalidade, eficiência e eficácia dos Estados Unidos. “Essa assessoria deu origem ao documento “Rumo à Reformulação Estrutural da Universidade Brasileira”, publicado pelo MEC em 1966 e conhecido como Plano Atcon.” (Zandavalli, 2009, p. 388).

Esses eventos subsequentes levaram a mudanças na estrutura das universidades brasileiras e nas abordagens de avaliação da educação superior. Especificamente, essa iniciativa governamental teve um papel significativo nos estudos das políticas públicas de avaliação da educação superior e culminou com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

Estabelecido pela Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, o Sinaes foi precedido pela formação da Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior (CEA) em 2003 “com a finalidade de discutir a criação de um novo sistema de avaliação do ensino superior.” (Ribeiro, 2012, p. 306).

A Comissão produziu, então, o documento denominado Sinaes – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: Bases para uma nova proposta. Neste documento, o Sinaes é apresentado como um sistema que busca para assegurar a integração das dimensões interna e externa, particular e global, o somativo e formativo, o quantitativo e qualitativo, e os diversos objetos e objetivos da avaliação.

(Brasil, 2004).

O Sinaes abrange três formas de avaliação: “institucional, de cursos e de desempenho dos estudantes”. (Brasil, 2004, p. 137). No que diz respeito à avaliação institucional, concentra-se na avaliação da instituição de ensino superior (IES), visando identificar seu perfil e a significância de suas atividades. Esta fase inicial é conduzida por meio de autoavaliação e visitas realizadas por comissões de especialistas designadas pelo INEP.

Quanto à avaliação dos cursos, “a avaliação externa in loco tem por objetivo identificar as reais condições de ensino oferecidas aos alunos, em especial aquelas relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica.” (Bandeira; Sartori; Menegassi, (2021, p. 403). Conforme os autores, avaliar especialmente no que se refere a três aspectos principais: o perfil do corpo docente, a infraestrutura física e a organização didático-pedagógica.

Quanto à avaliação do desempenho, esta é conduzida por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade).

É uma avaliação realizada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), órgão vinculado ao Ministério da Educação (MEC). Conforme Brasil (2004), integra o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e tem como objetivo avaliar o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos, habilidades e competências adquiridas ao longo do curso de graduação.

O “ENADE, em seu início, tinha o objetivo de avaliar o rendimento dos alunos dos cursos de graduação, ingressantes e concluintes, em relação aos conteúdos programáticos dos cursos em que estão matriculados, suas habilidades e competências.” (Feldmann; Souza, 2016, p. 03).

Os resultados do Enade são utilizados para calcular o Conceito Enade de cada curso, que compõe o Índice Geral de Cursos (IGC), um dos indicadores de qualidade da educação superior no Brasil. Além disso, o Enade também fornece subsídios para a avaliação institucional e para o aprimoramento dos cursos de graduação. Um sistema de avaliação como o SINAES depende de um arcabouço normativo que o sustente e, nesse contexto, entra o conceito de regulação do ensino superior.

Quando se examina o significado do termo regulação, percebe-se que, de forma simples, regular implica adequar-se às regras em vigor, o que corresponde à

busca por um ajustamento. No entanto, não se pode limitar a compreensão desse termo a essa simplificação, dada sua complexidade e ao seu conceito ter múltiplos significados ou interpretações dentro de um mesmo contexto linguístico. Assim, a regulação pode ser entendida “como um conjunto de medidas que garantem o desenvolvimento de um dado sistema, por meio de processos complexos que combinam reprodução e transformação.” (Carneiro; Novaes, 2009, p.75).

A regulação, em síntese, é a presença de regras e atuação administrativa (law and government) de caráter conjuntural pautadas no pressuposto de diuturna reconfiguração das normas de conduta e dos atos administrativos pertinentes para a finalidade de redirecionamento constante do comportamento das atividades submetidas a escrutínio, tendo-se por norte orientador parâmetros regulatórios definidos a partir dos enunciados de atos normativos e administrativos de garantia dos direitos fundamentais. (Aranha, 2015, p. 101).

A regulação de instituições de ensino superior no Brasil envolve um conjunto de atividades e procedimentos destinados a assegurar a qualidade, a eficiência e a legalidade das instituições e dos cursos oferecidos, promovendo a melhoria contínua do sistema de ensino superior no país. Conforme Kells (1999), a regulação é:

[...] o processo informado e periódico através do qual um sistema, uma instituição, um programa ou um procedimento é, com o passar do tempo, colocado em sintonia com suas expectativas (intenções, padrões, normas), através de escolhas e ações julgadas necessárias pelo(s) regulador(es), tendo como base o resultado de uma avaliação formativa ou somativa. (Kells, 1999, p. 09).

Embora o tema regulação seja bastante polêmico, “[...] o ensino superior brasileiro é fortemente regulado, e há certo consenso social acerca da necessidade dessa regulação, na medida em que o ensino é considerado um bem social.” (Siqueira, 2006, p. 09).

Para melhor entender o processo de regulação de IES, é importante saber a respeito das suas classificações. O Decreto no 9.235, de 15 de dezembro de 2017 e a Portaria MEC no 23/2017, as IES são credenciadas de acordo com sua organização acadêmica: (1) Faculdades; (2) Centros universitários; e (3) Universidades.

QUADRO 14 – TIPOS DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Tipo de Instituição	Requisitos
Faculdades	<ul style="list-style-type: none"> - Não são obrigadas a realizar atividades de pesquisa e extensão. - Possuem autonomia restrita para abertura de cursos e dependem de autorização do MEC para novas graduações. - Podem oferecer cursos de graduação e pós-graduação lato sensu (especializações), mas não de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado), exceto em casos autorizados.
Centros Universitários	<ul style="list-style-type: none"> - Têm autonomia para criar, organizar e extinguir cursos de graduação, sem a necessidade de autorização prévia do MEC, desde que cumpram as diretrizes curriculares nacionais. - Devem desenvolver atividades de extensão para integração com a comunidade. - Não são obrigados a desenvolver pesquisa, mas podem realizá-la caso tenham capacidade e infraestrutura adequadas. - Estrutura administrativa intermediária.
Universidades	<ul style="list-style-type: none"> - Devem atuar de forma indissociável em ensino, pesquisa e extensão, garantindo a integração dessas três atividades. - Necessitam oferecer cursos de graduação em várias áreas do conhecimento e programas de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado). - Devem ter pelo menos um terço do corpo docente com título de mestre ou doutor e um terço em regime de tempo integral.

FONTE: Baseado no Decreto nº 9.235/2017 e na Portaria MEC nº 23/2017

O quadro acima mostra que faculdades são instituições de ensino superior que oferecem cursos de graduação e pós-graduação, porém, com uma estrutura mais limitada em comparação com os centros universitários e as universidades. As faculdades tendem a ter uma oferta mais específica de cursos, com menos diversidade de áreas do conhecimento.

É composta por escolas superiores, institutos e organizações equiparadas. Não possuem autonomia, devendo solicitar autorização para ofertar cursos de graduação e aumentar oferta de vagas.

Centros Universitários são instituições de ensino superior que, além de oferecerem cursos de graduação e pós-graduação, possuem uma estrutura mais abrangente, incluindo diversos cursos em diferentes áreas do conhecimento. Os centros universitários têm autonomia para criar e organizar cursos, mas não

possuem todos os elementos de uma universidade, como pesquisa e extensão desenvolvidos em larga escala.

As faculdades, previamente credenciadas por pelo menos seis anos e com avaliação institucional externa alcançando um conceito igual ou superior a 4 no ciclo avaliativo anterior do SINAES, podem ser autorizadas a funcionar como Centros Universitários. Essas instituições têm a autonomia para estabelecer, organizar e encerrar cursos e programas de ensino superior em suas instalações, além de expedir e registrar seus próprios diplomas.

Universidades são IES que possuem uma estrutura mais complexa e abrangente, incluindo cursos de graduação, pós-graduação (mestrado e doutorado), pesquisa e extensão. As universidades têm maior autonomia acadêmica e administrativa, podendo criar e desenvolver programas de pesquisa e extensão em diversas áreas do conhecimento. Elas também têm a capacidade de conceder títulos acadêmicos em diferentes níveis. São instituições que se distinguem pela indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão, além de terem pelo menos um terço do corpo docente com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado, e um terço do corpo docente em regime de trabalho em tempo integral.

No âmbito do MEC, o credenciamento de instituições ocorre de acordo com a sua organização acadêmica. Outro conceito importante é o conceito de autorização.

Autorização é um ato regulatório que permite que a IES faça a oferta de um determinado curso de graduação. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional prevê que o credenciamento de instituições de educação superior, a autorização e o reconhecimento de cursos possuem prazos limitados, podendo ser renovados após processo de avaliação de educação superior. Se a instituição de ensino superior não apresentar o pedido de recredenciamento de acordo com os procedimentos e prazos estabelecidos nas normas, suas atividades acadêmicas serão consideradas irregulares e estarão sujeitas a procedimentos de supervisão, podendo resultar no descredenciamento da instituição.

QUADRO 15 - PRAZOS PARA CREDENCIAMENTO E RECREDENCIAMENTO

Organização Acadêmica	Condicionalidade	Prazo
Faculdades e Centros Universitários	CI 3	03 anos
	CI 4	04 anos
	CI 5	05 anos
Universidades	CI 3	05 anos
	CI 4	08 anos
	CI 5	10 anos

FONTE: Brasil (2017)

O quadro acima apresenta os prazos de reconhecimento para diferentes tipos de organização acadêmica, categorizados com base no conceito institucional (CI) atribuído na avaliação. Para faculdades e centros universitários, o prazo de renovação varia de 3 a 5 anos, de acordo com o CI: 3 anos para CI 3, 4 anos para CI 4 e 5 anos para CI 5. Já para universidades, os prazos são estendidos, com 5 anos para CI 3, 8 anos para CI 4 e 10 anos para CI 5. Esses prazos refletem a autonomia e o tempo necessário para reavaliação, que aumenta conforme o nível de qualidade e confiabilidade atestado na avaliação institucional, sendo maior para universidades, que têm maior autonomia acadêmica e administrativa.

Os cursos de graduação são submetidos a três processos regulatórios: autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento. As instituições de ensino superior privadas recebem autorizações para operar os cursos do Ministério da Educação, exceto os centros universitários e universidades, que têm autonomia nesse aspecto. As instituições que possuem autonomia devem comunicar ao MEC sobre os cursos que abriram, a fim de serem avaliados e posteriormente reconhecidos. (Brasil, 2017).

A instituição de ensino superior deve solicitar o reconhecimento do curso quando o curso de graduação tiver completado entre 50% e 75% da carga horária. Essa etapa é essencial para garantir a validade nacional dos diplomas. O processo de renovação do reconhecimento deve ser iniciado ao final de cada ciclo avaliativo do Sinaes, conforme o conceito obtido. (Brasil, 2017)

O ciclo de avaliação do Sinaes compreende avaliações trienais dos cursos de ensino superior, nas quais o desempenho dos estudantes é aferido por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). Os resultados dessas avaliações são empregados para subsidiar o processo de recredenciamento, por

meio do Índice Geral de Cursos (IGC), bem como para a renovação do reconhecimento dos cursos, utilizando o Conceito Preliminar de Curso (CPC). (Brasil, 2004). “O CPC é o principal indicador utilizado atualmente para avaliar a qualidade dos cursos de educação superior, após o seu reconhecimento.” (Ferreira Ma; Teixeira, 2023, p.21). Os cursos cujos pedidos de reconhecimento foram protocolados dentro do prazo estipulado, mas não foram deliberados até a data de conclusão da primeira turma, são considerados reconhecidos apenas para fins de emissão e registro de diplomas. (Brasil, 2017).

A renovação do reconhecimento ocorre, de acordo com o ciclo do Sinaes, a cada três anos. Tanto o CPC quanto o IGC fazem parte do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), conforme estabelecido pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que engloba a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes no ENADE. Os atos autorizativos têm prazos definidos e são renovados periodicamente mediante avaliação regular, seguindo o ciclo do Sinaes.

Ao final do processo regulatório, um novo ato será emitido para a instituição, conforme a natureza de cada processo. Essas fases, desde a avaliação do discente até a instauração do processo regulatório, a avaliação da instituição/curso (conforme o CPC) e a emissão do novo ato regulatório, formam o ciclo do Sinaes. (Brasil, 2017).

A supervisão e monitoramento de instituições de educação superior no Brasil são realizados por órgãos reguladores, principalmente pelo MEC e pelo Conselho Nacional de Educação (CNE). Essa supervisão e monitoramento têm o objetivo de garantir a qualidade e o cumprimento das normas estabelecidas para o funcionamento dessas instituições, assim como para a oferta dos cursos superiores.

Os procedimentos de supervisão e monitoramento são iniciados em relação às Instituições de Educação Superior (IES) que fazem parte do sistema federal de ensino ou oferecem cursos de graduação e pós-graduação lato sensu, tanto na modalidade presencial quanto a distância. Eles são realizados por meio de ações preventivas ou corretivas, visando garantir a regularidade e a qualidade da educação oferecida e proteger o interesse público. (Brasil, 2017).

Art. 2º As funções de supervisão de instituições de educação superior - IES no sistema federal de ensino serão realizadas mediante ações preventivas ou corretivas a fim de zelar pela regularidade e pela qualidade da oferta dos

cursos de graduação e de pós-graduação lato sensu, nas modalidades presencial e a distância, e das instituições de educação superior que os ofertam, e buscarão resguardar o interesse público.

§ 1º A regularidade refere-se ao cumprimento das normas que regem a oferta da educação superior, entre elas, a observância aos atos autorizativos para o funcionamento de IES e para a oferta de cursos superiores de graduação e de pós-graduação lato sensu no sistema federal de ensino.

§ 2º A qualidade diz respeito aos resultados obtidos nos indicadores e conceitos atribuídos em avaliações de instituições e cursos de acordo com os padrões estabelecidos no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004". (Brasil, 2017).

A regularidade refere-se ao cumprimento das normas e diretrizes estabelecidas pelo sistema federal de ensino para o funcionamento das IES. Esse cumprimento envolve a observância dos atos autorizativos, que são as permissões oficiais emitidas pelo MEC e por outros órgãos reguladores, permitindo que as IES ofereçam seus cursos de graduação e pós-graduação lato sensu. Esses atos incluem autorizações, reconhecimentos e recredenciamentos, que devem ser rigorosamente seguidos para garantir que a instituição e seus cursos estejam legalmente habilitados a operar.

Manter a regularidade implica, portanto, assegurar que todos os requisitos e processos determinados por essas normas sejam respeitados, de modo que a instituição funcione de acordo com as expectativas legais e mantenha a qualidade e legitimidade de sua oferta educacional.

Conforme o parágrafo segundo, a qualidade na educação superior está diretamente ligada aos resultados dos indicadores e conceitos obtidos pelas instituições e cursos durante as avaliações conduzidas pelo SINAES. Cada um desses indicadores avalia aspectos específicos, como a infraestrutura, o corpo docente, os recursos pedagógicos e o desempenho acadêmico dos estudantes, com o objetivo de garantir uma formação de qualidade. Os conceitos atribuídos em cada avaliação ajudam a mapear a eficiência e a eficácia dos cursos e das instituições, permitindo que as IES ajustem suas práticas para atender aos padrões estabelecidos e assegurar uma educação que atenda às exigências do mercado e da sociedade.

A identificação de possíveis deficiências e irregularidades na oferta de educação superior é feita por meio da abertura de processos administrativos de supervisão. Deficiências referem-se ao não cumprimento dos parâmetros de

qualidade estabelecidos nos instrumentos de avaliação do SINAES por parte das IES e seus cursos. Irregularidades, por sua vez, são caracterizadas pelo descumprimento das normas da legislação educacional pela IES ou sua mantenedora. (Brasil, 2017).

As irregularidades encontradas nos processos de supervisão geralmente estão relacionadas a problemas na gestão das IES, que podem ser causados por questões financeiras, falhas na estratégia de expansão da instituição em uma determinada região ou má administração.

Esses problemas na gestão administrativa das IES podem resultar em dificuldades acadêmicas, como a queda nos padrões de qualidade, e em questões regulatórias, como a perda de validade dos atos autorizativos. Portanto, é importante realizar uma análise abrangente da situação regulatória das instituições para identificar a origem dos problemas. Um diagnóstico preciso facilita o processo de supervisão administrativa e a tomada de decisões.

É importante destacar que as políticas de avaliação da educação superior no Brasil têm se fortalecido cada vez mais, e esse fenômeno não é exclusivo da educação brasileira. Isso ocorre porque as mudanças sociais e políticas no país refletem transformações globais. Dessa forma, a avaliação é apresentada como uma excelente ferramenta para viabilizar a implementação desses mecanismos.

Como é sabido, sem objetivos claros e previamente definidos não é possível criar indicadores que meçam as performances dos sistemas educativos num movimento que se caracteriza precisamente pela exigência de acompanhamento nos níveis da educação, aos quais se atribui, em última instância, a capacidade competitiva das economias nacionais numa época de crescente globalização. (Afonso, 2000, p. 91).

No contexto das políticas públicas de controle, os procedimentos de descredenciamento exemplificam os desafios e divergências que podem surgir. Essa circunstância se evidencia de forma mais nítida durante o encerramento das atividades acadêmicas e os desdobramentos decorrentes do descredenciamento, mesmo quando solicitado pela própria instituição.

No que se refere aos tipos de descredenciamento de Instituições de Ensino Superior, conforme Portaria nº 22, de 21 de dezembro de 2017, que dispõe sobre os procedimentos de supervisão e monitoramento de instituições de educação superior e de cursos superiores de graduação e de pós-graduação lato sensu, nas modalidades presencial e a distância, integrantes do sistema federal de ensino,

existe o descredenciamento voluntário e o descredenciamento por medida de supervisão.

O descredenciamento voluntário de uma instituição de ensino superior ocorre quando a própria instituição decide encerrar suas atividades ou deixar de oferecer cursos superiores sem que haja uma intervenção externa por parte dos órgãos reguladores da educação. Ou seja, é uma decisão tomada pela própria instituição de encerrar suas operações educacionais. (Brasil, 2017).

Essa decisão pode ser motivada por diversos fatores, como dificuldades financeiras, baixo número de alunos, problemas administrativos e mudanças estratégicas da instituição. Quando uma instituição opta pelo descredenciamento voluntário, ela deve seguir os procedimentos legais e regulamentares estabelecidos para formalizar o encerramento de suas atividades e garantir a regularização de sua situação perante os órgãos competentes.

Conforme a Portaria nº 315, de 4 de abril de 2018, seguem as principais exigências estabelecidas pelo MEC:

1. Encerramento da Oferta de Cursos - a IES deve comprovar o encerramento da oferta de todos os cursos, garantindo que não há mais aulas em andamento.
2. Pendências Acadêmicas - a instituição deve assegurar que não há pendências acadêmicas de estudantes, como a emissão de diplomas e certificados.
3. Transferência de Alunos - se houver alunos ainda matriculados, a IES deve providenciar a transferência desses estudantes para outras instituições.
4. Organização do Acervo Acadêmico - a IES deve organizar e transferir seu acervo acadêmico para uma instituição sucessora, com a devida comprovação documental.
5. Documentação Oficial - o pedido de descredenciamento deve ser formalizado por meio de uma declaração assinada pelo dirigente máximo da IES, com firma reconhecida.

Por outro lado, o descredenciamento de uma instituição de ensino superior por medida de supervisão é uma ação tomada pelos órgãos reguladores da educação em resposta a irregularidades graves ou persistentes encontrados durante processos de avaliação e supervisão. Segundo o parágrafo 1º do Artigo 46º da LDB:

[...] os resultados do processo regular de avaliação podem gerar sanções e punições, pois uma vez constatadas deficiências, deve ser aberto um prazo para saneamento que geraria nova reavaliação, a qual pode “resultar, conforme o caso, em desativação de cursos e habilitações, em intervenção na instituição, em suspensão temporária de prerrogativas da autonomia, ou em descredenciamento”. (Verhine, 2015, p. 606).

Quando uma instituição não atende aos padrões de qualidade estabelecidos pelas autoridades educacionais ou não cumpre com suas obrigações legais e regulatórias, pode estar sujeita ao descredenciamento. O descredenciamento implica na revogação da autorização para oferecer cursos superiores e, consequentemente, na interrupção das atividades acadêmicas da instituição.

A legislação prevê que quando uma IES é descredenciada, seja voluntariamente ou por medida de supervisão, ela possui a responsabilidade de fornecer os documentos necessários para os concluintes dos cursos seguirem com suas vidas profissionais e para os que não concluíram os cursos procurarem outra instituição para dar prosseguimento a sua trajetória acadêmica.

Após o descredenciamento, ou após a conclusão do curso pelos estudantes ou sua transferência, a instituição e sua mantenedora, por meio de seus representantes legais, terão prazo de até 6 (seis) meses para a emissão de todos os documentos acadêmicos, o registro, quando for o caso, e a entrega aos egressos.” (Brasil, 2017, p. 03).

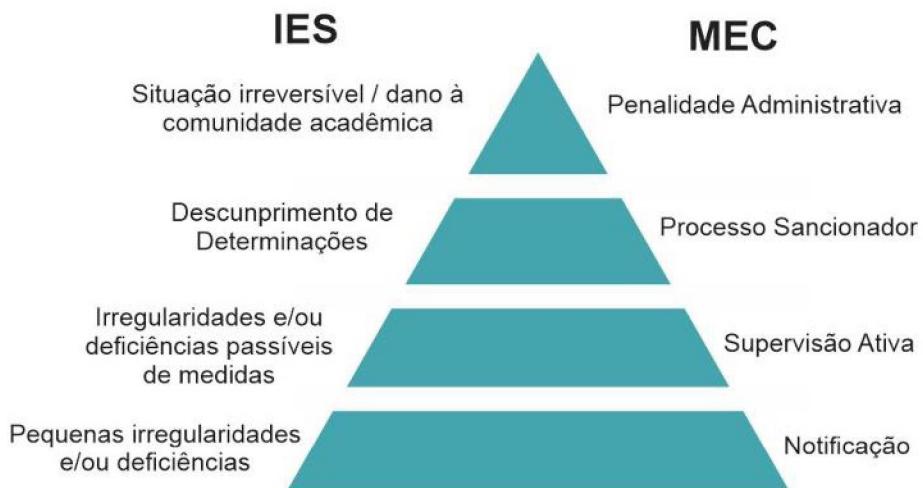
Porém, quando isso não acontece, ocorrem impasses entre a administração das IES privadas e seus alunos e ex-alunos. Os impasses muitas vezes acabam por se prolongarem e com isso surgem novos personagens, como o poder público e o sistema judiciário como meio dos alunos e egressos conseguirem acesso a seus diplomas e outros documentos acadêmicos.

Acerca do descredenciamento, Cabral (2019) relata que:

Os ritos dos processos administrativos de supervisão que culminam na aplicação de penalidade de descredenciamento se assemelham aos ritos do processo penal, com coleta de provas, investigação, decisões interlocutórias, recursos e decisão final. A ocorrência da aplicação da penalidade de descredenciamento em uma instituição de educação superior é a ocorrência regulatória mais grave e com alto poder de dano à comunidade acadêmica. (Cabral, 2019, p. 36).

Dessa forma, para compreender a gravidade do descredenciamento, é necessário analisar o rito processual que o antecede. A figura abaixo demonstra como se dão as etapas do processo de descredenciamento:

FIGURA 09 – ETAPAS DO PROCESSO DE DESCREDENCIAMENTO



FONTE: Adaptado de Cabral (2019, P. 43).

A supervisão não atua de forma imediata e punitiva; ela segue uma escalada de intervenções baseada na natureza dos problemas identificados. Retomando as definições estabelecidas pelo Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017, o processo se inicia pela distinção entre "deficiências" e "irregularidades". Enquanto as deficiências representam o não atendimento aos padrões de qualidade aferidos pelo SINAES (como IGC e CPC insatisfatórios), as irregularidades configuram o descumprimento direto da legislação educacional ou dos atos autorizativos por parte da IES. Diante da constatação de deficiências na oferta de cursos ou no funcionamento institucional, a legislação prevê uma oportunidade de correção antes da aplicação de penalidades severas.

O procedimento saneador é a fase do processo administrativo de supervisão na qual a SERES, nos casos de identificação de irregularidades ou de deficiências passíveis de saneamento, pode determinar medidas corretivas para as instituições e seus cursos, por meio de Despacho, Termo Saneador ou Protocolo de Compromisso[8]. Nessa etapa já se considera que a IES está em supervisão ativa. (Cabral, 2019, p. 43).

Ou seja, trata-se de um acordo formal celebrado entre o MEC e a Instituição de Ensino Superior, no qual se estabelecem metas, prazos e ações específicas para a superação das fragilidades detectadas. O objetivo, nesta fase, é o saneamento: o Estado oferece à instituição a chance de reorganizar sua estrutura acadêmica ou

administrativa para retomar os padrões de qualidade exigidos, preservando a continuidade do serviço educacional. No entanto, caso a IES se recuse a assinar o protocolo ou descumpra as metas estabelecidas, a supervisão assume um caráter coercitivo mais intenso por meio das medidas cautelares. Conforme o artigo 63 do Decreto nº 9.235/2017, o MEC pode determinar a suspensão de novos ingressos de estudantes (vestibulares), a suspensão da oferta de cursos, a interrupção de contratos de financiamento estudantil (FIES) e bolsas (ProUni), além da suspensão de prerrogativas de autonomia. Essa etapa sinaliza uma escalada na intervenção estatal, limitando a operação da instituição para forçar a regularização.

Esgotadas as possibilidades de saneamento e persistindo as infrações, instaura-se o Processo Administrativo Sancionador. “o procedimento sancionador é a fase do processo administrativo de supervisão na qual a SERES dá início ao rito para aplicação de sanções administrativas na IES ou suas mantenedoras. (Cabral, 2019, p. 43). É neste estágio que se garante o pleno exercício do contraditório e da ampla defesa à instituição. O descredenciamento, portanto, surge não como um ato discricionário súbito, mas como a penalidade máxima aplicada apenas quando a instituição demonstra incapacidade irreversível de cumprir as normas.

Quando o processo de supervisão culmina no descredenciamento e a instituição encerra suas atividades, surge um desafio que ultrapassa a esfera regulatória e atinge a esfera material e documental: o destino do Acervo Acadêmico.

[...] considera-se acervo acadêmico o conjunto de documentos produzidos e recebidos por instituições públicas ou privadas que ofertam educação superior, pertencentes ao sistema federal de ensino, referentes à vida acadêmica dos estudantes e necessários para comprovar seus estudos (Brasil, 2018, art. 37).

Ou seja, o acervo não se resume à expedição final do diploma; ele constitui o conjunto probatório de toda a trajetória escolar do estudante. Engloba documentos fundamentais como históricos escolares, diários de classe, atas de colação de grau, matrizes curriculares, planos de ensino e registros de matrícula. A integridade desse conjunto é o que confere lastro e legitimidade ao diploma. Sem o acervo preservado, o diploma torna-se um documento órfão, desprovido da base legal necessária para comprovar a formação do egresso, sem organicidade conforme visto na seção que trata de diplomática e tipologia documental.

Nesse cenário, é importante distinguir as figuras da mantida e da mantenedora. A Instituição de Ensino Superior (IES) é a mantida, a unidade acadêmica que foi descredenciada. Contudo, a responsabilidade legal pela guarda e gestão do acervo recai sobre a mantenedora, a pessoa jurídica de direito privado titular do credenciamento. “Quando uma IES encerra a oferta de curso ou é descredenciada, os documentos administrativos e permanentes que comprovam direitos precisam ser conservados pela instituição mantenedora ou por outro órgão.” (Nascimento; Volpin Junior, 2025, p. 20).

Em tese, mesmo após o fechamento da faculdade, a mantenedora deveria garantir a preservação dos dados. O problema central, foco de frequentes impasses, ocorre quando a mantenedora também colapsa. Em casos de descredenciamento por supervisão, é comum que a mantenedora já se encontre em situação de insolvência financeira, falência ou até mesmo ocultação de seus responsáveis legais, criando um vácuo de responsabilidade onde o acervo fica abandonado, sujeito a deterioração, extravio ou até destruição.

Para mitigar esse risco, a legislação, notadamente a Portaria Normativa nº 315/2018, prevê a transferência do acervo para uma instituição sucessora. Entretanto, na prática, essa solução enfrenta várias barreiras. Outras instituições privadas frequentemente recusam assumir a guarda de acervos de IES descredenciadas. As razões para essa recusa envolvem o alto custo operacional de organização e digitalização de arquivos alheios e, principalmente, o risco jurídico: ao aceitar o acervo, a sucessora pode se tornar solidária em passivos judiciais ou se ver obrigada a validar créditos de origem duvidosa. Como resultado, muitas vezes o acervo é transferido de forma incompleta, sem indexação ou, nos casos mais graves, acaba sendo perdido em depósitos inadequados, inviabilizando a recuperação das informações dos alunos.

Diante da inércia da mantenedora e da ausência de uma sucessora voluntária, o conflito inevitavelmente se judicializa, trazendo à cena novos atores institucionais. O Ministério Público Federal atua frequentemente por meio de Ações Civis Públicas para forçar o Estado a proteger o direito dos estudantes lesados, exigindo a emissão dos documentos. Nesse contexto de pressão judicial, o MEC é compelido a intervir de forma direta, trazendo para si a competência administrativa sobre aquele acervo ou, como ocorre em diversos casos, designando compulsoriamente uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), como a UFPR

e outras universidades públicas, para atuar como fiel depositária e responsável pela análise da documentação.

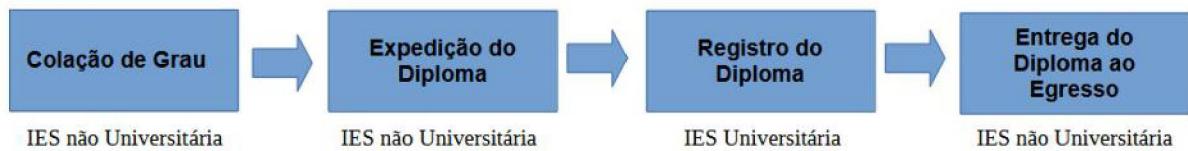
É exatamente neste ponto de convergência que se situa o problema central desta pesquisa. O gestor de uma instituição pública, ao receber essa atribuição, não está apenas lidando com um processo burocrático padrão; ele herda uma ausência de informação deixada pelo sistema. Ele se depara com um cenário onde a IES original falhou, o processo de supervisão não conseguiu sanear as irregularidades a tempo, e a mantenedora se omitiu ou desapareceu. Cabe a esse gestor, portanto, navegar por um acervo muitas vezes fragmentado e desorganizado para tomar a decisão de emitir ou não documentos acadêmicos, equilibrando a segurança jurídica do registro com o direito social do aluno prejudicado pela falha da regulação privada. Para que esse equilíbrio seja alcançado com a devida validade legal, é imprescindível recorrer aos instrumentos que normatizam o ato final da trajetória acadêmica.

A regulamentação da emissão de diplomas dos cursos de graduação no Brasil é estabelecida por meio de legislações específicas, entre elas, a Portaria 1095/2018/MEC, que explicita todo o procedimento de expedição e registro de diplomas de cursos superiores de graduação e determina a estrutura do documento histórico escolar no âmbito do sistema federal de ensino, e que representa um marco importante nesse processo.

Emitida pelo Ministério da Educação, essa portaria estabelece diretrizes para a emissão e registro de diplomas e outros documentos acadêmicos de cursos de graduação reconhecidos e autorizados pelo MEC. A Portaria determina todo o processo de emissão de diplomas e seus atores.

No caso da expedição de diplomas de Instituições de Ensino não universitárias, a responsável pela expedição do diploma é a instituição onde o curso foi ofertado. Ao final do processo de expedição, esta instituição deve encaminhar a documentação obrigatória conforme a Portaria nº 1095/2018 para uma Instituição universitária proceder com o registro, conforme abaixo:

FIGURA 10 – FLUXO DE EXPEDIÇÃO E REGISTRO DE DIPLOMA



FONTE: Baseada na Portaria nº 1.095/2018/MEC).

Conforme a Figura 10, após a colação de grau, a IES possui prazo de 15 dias para a expedição do diploma e encaminhamento para a IES registradora proceder com o registro com o prazo legal de 60 dias para, então, devolver o diploma registrado para a IES de origem proceder com a entrega ao titular.

Porém, para o caso das IES descredenciadas, ocorre frequentemente da IES não universitária, responsável pela expedição do diploma, faltar com suas responsabilidades de expedição do diploma e demais documentos acadêmicos, o que causa uma lacuna entre a conclusão do curso pelo egresso e o registro do diploma, interrompe o processo e faz com que esta última atividade fique impossibilitada de ser realizada.

Além da Portaria nº 1.095/2018, outros dispositivos mais atuais têm sido implementados para fortalecer a regulamentação e garantir a qualidade dos diplomas de graduação. Isso inclui a adoção de sistemas de avaliação institucional e de cursos, a criação de cadastros nacionais de instituições de ensino superior e a ampliação da transparência no processo de emissão de diplomas, além do Diploma Digital, que muda todo o paradigma da emissão de diplomas e outros documentos acadêmicos, mas que não terá aprofundamento neste estudo cujo objeto é a tomada de decisão para a emissão dos documentos acadêmicos de instituições que já foram descredenciadas.

Esta estrutura regulatória demonstra a complexidade dos desafios enfrentados pelo gestor ao decidir acerca da emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.

O presente referencial teórico procurou construir uma base técnica e científica para a compreensão do problema, elucidando inicialmente conceitos teóricos estruturantes como dados, informação e contexto, bem como os instrumentos da diplomática, tipologia documental e os processos de tomada de decisão. O percurso argumentativo partiu, assim, de uma abordagem teórica pura

para culminar na realidade fática do objeto de estudo, contextualizando o cenário em que as instituições descredenciadas estão inseridas por meio de uma detalhada explanação acerca da avaliação, regulação e supervisão da educação superior no Brasil. Estabelecidos esses alicerces conceituais e normativos, a próxima seção será dedicada à apresentação e discussão dos resultados da pesquisa.

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção foi estruturada de forma que os métodos de coleta atendam aos objetivos específicos desta pesquisa com o intuito de prestarem subsídios para o objetivo geral, que é de propor um modelo de tomada de decisão para a tomada de decisão acerca da emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas.

4.1 NORMAS E REGULAMENTOS

Neste tópico serão explicitados os resultados referentes ao primeiro objetivo específico desta pesquisa, o levantamento do conjunto de normas e regulamentações brasileiras que definem os critérios para os processos decisórios na emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.

Com a pesquisa documental, a observação participante e as entrevistas, foi relacionado o conjunto de normas e regulamentações brasileiras que definem os critérios para os processos decisórios na emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas. Com base na pesquisa documental e na observação participante foi estruturado o quadro abaixo:

QUADRO 16 – NORMAS E REGULAMENTOS

Norma	Descrição	Critérios para o Processo Decisório	Atores Envolvidos	Análise
Portaria nº 1095/2018/MEC	Dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação.	Consolida as regras para o registro de diplomas, exigindo que as instituições que assumem acervos de IES descredenciadas realizem auditorias rigorosas para validar os documentos e o histórico dos alunos. Garante segurança jurídica e combate a fraudes.	Secretaria Acadêmica, Pró-Reitoria de Graduação, Comissão de Verificação de Acervos.	A norma é clara quanto ao prazo, mas não especifica procedimentos para casos de acervos incompletos, gerando um vácuo decisório.
Decreto nº Lei 9.235/2017	Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação	Formaliza o processo de guarda e gestão de acervos acadêmicos de IES descredenciadas. Permite que o MEC transfira a responsabilidade dos acervos para outras	Instituição de Educação Superior (IES) Receptora do acervo, a SERES/MEC, O CNE e o INEP	Cria estrutura legal e organizacional que distribui responsabilidades, garantindo continuidade do reconhecimento acadêmico e

	superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino.	instituições, como as federais, garantindo um caminho legal para a emissão de diplomas dos alunos prejudicados.		segurança jurídica.
Lei nº 10.861/2004	Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências	Institui o SINAES, o sistema de avaliação da educação superior. Indiretamente, ela cria o cenário para o descredenciamento de IES, pois o MEC utiliza os resultados das avaliações do SINAES para fiscalizar e punir instituições que não cumprem os padrões de qualidade.	Instituição de Ensino Superior	Estabelece estrutura de avaliação e supervisão que assegura continuidade e legitimidade dos documentos acadêmicos, protegendo direitos dos estudantes e promovendo segurança jurídica.
Portaria nº 22/2017/MEC	Dispõe sobre a expedição e registro de diplomas de cursos de graduação por instituições de educação superior pertencentes ao sistema federal de ensino.	Estabelece normas para a gestão e guarda do acervo acadêmico, definindo-o como o conjunto de documentos da vida estudantil. Garante que, em caso de descredenciamento, a instituição responsável pelo acervo seja formalmente designada, o que assegura a continuidade do serviço de emissão de diplomas.	IES Descredenciada, SERES/MEC, IES receptora do acervo acadêmico.	Define uma rede de responsabilidades que assegura continuidade, integridade e segurança jurídica dos registros acadêmicos, orientando a atuação das instituições e protegendo os direitos dos estudantes.
Portaria nº 315/2018/MEC	Dispõe sobre os procedimentos de supervisão e monitoramento de instituições de educação superior integrantes do sistema federal de ensino e de cursos superiores de graduação e de pós-graduação lato sensu nas modalidades presencial e a distância.	Torna obrigatória a emissão de diplomas em formato digital, incluindo para os alunos de IES descredenciadas. Isso moderniza o processo, garante maior segurança, rastreabilidade e validade jurídica aos documentos, protegendo o estudante contra fraudes.	IES Descredenciada, SERES/MEC, IES receptora do acervo acadêmico.	Estabelecia uma rede de responsabilidades entre a IES descredenciada, a SERES/MEC e as IES receptoras, visando assegurar a continuidade e a integridade dos registros acadêmicos dos estudantes afetados pelo descredenciamento.
Portaria Normativa nº 23/2017	Dispõe sobre o fluxo dos processos de credenciamento e recredenciamento	Estabelece as regras para o descredenciamento voluntário de IES. Ela exige que a instituição que encerra suas	IES Descredenciada, SERES/MEC, IES receptora do acervo acadêmico.	Cria uma estrutura legal que assegura continuidade, integridade e segurança jurídica dos registros

	<p>to de instituições de educação superior e de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores, bem como seus aditamentos.</p>	<p>atividades comprove a emissão de todos os diplomas pendentes, garantindo que os direitos dos estudantes sejam protegidos.</p>		<p>acadêmicos, buscando proteger os direitos dos estudantes e orientando a atuação institucional.</p>
--	--	--	--	---

FONTE: O autor (2025).

Formando o terceiro vértice da triangulação, a coleta de dados realizada por meio das entrevistas demonstrou o seguinte:

QUADRO 17 – RELATOS SOBRE AS NORMAS

Norma	Percepções e Relatos dos Entrevistados
Portaria nº 1095/2018/MEC	A Portaria é vista como a principal diretriz para a emissão de diplomas, históricos e outros documentos, mas sua falta de detalhamento sobre casos específicos para IES descredenciadas, portanto gera insegurança jurídica e dilemas.
Decreto nº 9.235/2017	Quando ocorre o descredenciamento, nem sempre a IES descredenciada faz a entrega da documentação acadêmica aos alunos.
Lei nº 10.861/2004	O medo de uma avaliação negativa leva a equipe a focar em procedimentos formais de verificação de documentos, muitas vezes em detrimento da celeridade do processo.
Portaria nº 22/2017/MEC	A rigidez dos critérios da Portaria, como a necessidade de documentos originais, entra em conflito com a realidade dos arquivos inacessíveis das IES descredenciadas.
Portaria nº 315/2018/MEC	A adoção do diploma digital, embora prevista na norma, enfrenta dificuldades na prática devido à falta de sistemas adequados e à dificuldade de IES investirem em sistemas para geração da documentação acadêmica em XML, sendo que que não estão mais em funcionamento.
Portaria Normativa nº 23/2017	O fluxo de processos, que parece lógico na norma, na prática se mostra ineficiente e burocrático, gerando retrabalho e frustração nos profissionais e nos usuários.

FONTE: O autor (2025).

A Portaria nº 1.095, de 25 de outubro de 2018, consolidou e detalhou os procedimentos para o registro de diplomas de cursos de graduação, válido tanto para as IES em atividade quanto para as descredenciadas. No que se refere às Instituições de Ensino Superior (IES) descredenciadas, a portaria tem um impacto direto, pois estabelece que a emissão de novos diplomas deve seguir os mesmos

critérios de qualidade e legitimidade aplicados aos diplomas da própria IES, pois é um procedimento padrão nacional. O processo garante segurança jurídica e combate a fraudes, protegendo tanto a instituição quanto o estudante, ao dar valor legal a um documento que poderia não ter. Contudo, observa-se que, quando o MEC determina que o acervo de uma IES descredenciada ficará sob responsabilidade de outra, nem sempre este acervo está completo e organizado, o que torna o processo de emissão de documentos acadêmicos algo complexo. Neste sentido o E01 afirmou:

“[...] quando a instituição descredenciada desaparece com todo o acervo acadêmico fica quase que impossível a instituição mantenedora emitir algum documento para os egressos, gerando insegurança jurídica para todos os agentes envolvidos”.

O Decreto nº 9.235/2017 trouxe importantes mudanças para o processo de emissão de diplomas, especialmente no que se refere às IES que são descredenciadas pelo MEC. Antes da regulamentação, a ausência de normas claras gerava um vácuo burocrático, o que afetava a vida dos estudantes. A partir da publicação do decreto, a situação mudou. O Decreto nº 9.235/2017 (Art. 58, § 2º) define que a guarda e a gestão do acervo acadêmico de uma IES descredenciada podem ser transferidas para outra instituição devidamente credenciada, mas como afirma E04:

“o Decreto Federal Nº 9.235, de 15/12/2017, no seu Art. 58, dispõe sobre a responsabilidade pela guarda e gestão do acervo acadêmico de IES descredenciadas, mas não define o processo de emissão de documentos”.

A IES que recebe o acervo é integralmente responsável por todos os documentos e registros. O mesmo decreto estabelece que, na impossibilidade de a IES descredenciada transferir o acervo, o MEC pode autorizar a transferência para uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), como é o caso da UFPR. Esse ponto é fundamental para garantir que os alunos prejudicados tenham seus diplomas emitidos. Além disso, o decreto reforça a necessidade de reconhecimento dos

cursos para a validade nacional dos diplomas. Outro ponto obtido entrevista foi o explanado pelo E03 quando afirma que:

“embora a IES descredenciada seja obrigada pelo Decreto a disponibilizar os registros e documentos acadêmicos aos estudantes, muitas não o fazem, e não há nenhuma ação do MEC para resolver o problema.”.

Tal fato recai no mesmo problema relatado anteriormente por E01. Embora o Decreto nº 9.235/2017 busque formalizar um processo que estabeleça um caminho para que os alunos de IES descredenciadas possam ter seus diplomas emitidos por outras instituições, nem sempre é possível para a IES que recebeu o acervo proceder com a emissão desses documentos.

A Lei nº 10.861/2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), não aborda diretamente o processo de emissão de diplomas de instituições descredenciadas. No entanto, ela estabelece o arcabouço para a avaliação e supervisão das IES, o que cria as condições para o descredenciamento e, por extensão, influencia indiretamente a situação dos alunos.

A lei define que a avaliação do desempenho dos cursos e estudantes, por meio de indicadores como o ENADE, serve de base para os processos de supervisão e regulação do MEC. Dessa forma, resultados insatisfatórios nessas avaliações podem levar a penalidades, como o descredenciamento, o que torna a lei a origem da situação que exige um processo de emissão de diplomas por outra instituição.

Em outras palavras, a Lei nº 10.861/2004 é a base normativa que legitima a atuação do MEC para fiscalizar e punir IES que não cumprem os padrões de qualidade, criando o cenário em que diplomas de IES descredenciadas precisam ser validados por outras universidades, porém não possui influência direta com a emissão dos diplomas de IES descredenciadas.

A Portaria Normativa nº 22, de 21 de dezembro de 2017, do Ministério da Educação (MEC), trouxe implicações importantes para o processo de emissão de diplomas de instituições descredenciadas ao estabelecer normas mais claras para a gestão e a guarda do acervo acadêmico. Ela define que, para fins de supervisão e monitoramento, o acervo acadêmico é o conjunto de documentos referentes à vida

dos estudantes e que a manutenção de um acervo inadequado pode ser considerada uma irregularidade administrativa.

No contexto de uma IES descredenciada, a portaria reforça que o ato de descredenciamento deve indicar o nome do responsável pela emissão dos documentos acadêmicos, a partir da informação do representante legal da instituição. Ela também se conecta ao Decreto nº 9.235/2017 ao prever a possibilidade de a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (SERES) do MEC autorizar a transferência do acervo para uma IES credenciada, como uma universidade federal, garantindo a continuidade do serviço.

A referida portaria estabelece uma base regulatória que busca assegurar a integridade e a validade dos registros acadêmicos, tornando o processo de emissão de diplomas mais seguro para os alunos prejudicados pelo descredenciamento de sua instituição de origem, contudo, existe uma lacuna para os casos em que a IES não procedeu com a transferência integrando acervo.

A SERES decidirá sobre a possibilidade de representação junto aos órgãos competentes contra os responsáveis legais da mantenedora da instituição descredenciada, por negligência ou utilização fraudulenta do acervo acadêmico, bem como para resarcimento de eventuais custos incorridos pelo MEC para a transferência." (Brasil, 2017).

Porém a não disponibilização dos documentos acadêmicos para a IES responsável pela guarda do acervo implica que os documentos acadêmicos não possam ser emitidos aos egressos. Na observação participante constatou-se que é algo muito comum um egresso solicitar algum documento e a ausência de documentos no acervo acadêmico impossibilitar o atendimento da solicitação. Nesse sentido, E04 descreveu que:

“na principal fonte de informação, que é o acervo, nem sempre encontramos todos os documentos e informações obrigatórios para a emissão de documentos acadêmicos.”

A Portaria nº 315, de 19 de abril de 2018, do Ministério da Educação (MEC), trouxe uma implicação fundamental para o processo de descredenciamento e disponibilização do acervo acadêmico:

[...] os documentos e informações que compõem o acervo acadêmico, independente da fase em que se encontrem ou de sua destinação final, conforme Código e Tabela aprovados pela Portaria AN/MJ no92, de 2011, deverão ser convertidos para o meio digital, no prazo de vinte e quatro meses" (Brasil, 2018, p. 09).

Essa portaria estabeleceu os padrões técnicos e operacionais para o processo de digitalização do acervo acadêmico, determinando que todos os documentos e informações, independentemente da fase em que se encontrem ou de sua destinação final fossem convertidos para o formato digital. Nesse sentido, E04, referente ao questionamento sobre quais ferramentas ou tecnologias poderiam facilitar o processo de verificação e emissão dos documentos, relatou que seria de muita utilizada de no processo o

"acesso ao banco de dados acadêmicos digital (sistema) da IES descredenciada, aliada ao acervo da documentação física digitalizada e disponível para consulta."

A portaria busca a padronização dos procedimentos de organização e guarda documental, com base em normas arquivísticas nacionais, o que garante maior uniformidade e segurança na preservação das informações. Ela também atribui responsabilidade legal clara aos dirigentes e representantes das mantenedoras, evitando o abandono de documentos após o encerramento das atividades. Além disso, a norma busca garantir a continuidade na emissão de documentos acadêmicos aos estudantes, mesmo após o descredenciamento da instituição, e prevê mecanismos de fiscalização e transparência, permitindo que os acervos sejam auditados por órgãos públicos a qualquer momento. Esses dispositivos, quando utilizados com efetividade, protegem os direitos dos alunos e a integridade das informações educacionais, pois, do contrário, o resultado é taxativo, como aponta E04 quando afirma que:

"o impacto é sempre negativo. Uma informação incerta não pode ser usada. A falta de um documento acadêmico obrigatório, inviabiliza um parecer favorável. Consequentemente o parecer será negativo para a emissão do documento."

A Portaria Normativa nº 23, de 21 de dezembro de 2017, do MEC, trata dos mesmos pontos que a Portaria nº 315, de 19 de abril de 2018, observa-se que esta é uma evolução da primeira, embora não tenha revogado a anterior. Dessa forma, a análise da Portaria nº 315 se sobrepõe à da Portaria Normativa nº 23.

Com as coletas de dados feitas por meio da pesquisa documental, da observação e das entrevistas constatou-se que as normas atuais que interferem na tomada de decisão acerca da emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas mostram um caminho a ser seguido, mas com base em um acervo completo, o que seria facilmente resolvido utilizando-se o modelo racional de Choo (2003), explicitado no referencial teórico. Contudo, para com acervos acadêmicos fragmentados, incompletos, como obsevou-se ser o caso do acervo estudado, o conjunto de normas relacionado mostra-se insuficiente para o atendimento às solicitações de documentação acadêmica com base nos acervos acadêmicos de IES descredenciadas.

4.2 ATORES, CRITÉRIOS E FONTES DE INFORMAÇÃO

Busca-se aqui identificar os atores, critérios e fontes de informação envolvidos no processo decisório da emissão de documentos acadêmicos, o segundo objetivo específico desta pesquisa. Para isso, é necessário delinear e analisar os componentes fundamentais que estruturam o processo de tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas.

Identificar os atores envolvidos requer examinar os papéis e as responsabilidades dos indivíduos, equipes ou comissões que conduzem a análise e a deliberação. Ao identificar os critérios utilizados pelos atores para no processo, são considerados os critérios utilizados para a validação ou rejeição de pedidos recebidos. Finalmente, identificar as Fontes de Informação aprofunda a análise das evidências (documentos e bancos de dados) que embasam o parecer, a fim de desvelar a complexidade e as contradições ou pontos de tensão inerentes ao processo decisório em cenários de incerteza.

O processo decisório relativo à emissão de documentos acadêmicos de instituições de ensino superior descredenciadas envolve um conjunto articulado de atores institucionais e individuais, cada qual com funções específicas, critérios

próprios de decisão e diferentes fontes de informação que orientam suas deliberações. Os dados coletados por meio pesquisa documental, da observação participante e das entrevistas semiestruturadas possibilitaram a construção do quadro a seguir:

QUADRO 18 – ATORES NO PROCESSO DECISÓRIO

Ator	Papel no Processo Decisório	Critérios de Decisão Utilizados	Fontes de Informação Consultadas
Unidade de Diplomas	Executor técnico da decisão documental.	Analisa os documentos com base em critérios diplomáticos e arquivísticos; decide sobre conformidade para emissão; expede diplomas e históricos; encaminha casos duvidosos para instâncias superiores.	Acervo acadêmico da instituição descredenciada (livros de registro, históricos, atas, fichas, diários de classe); Sistemas institucionais (e-MEC, registros acadêmicos da UFPR); Portarias MEC nº 315/2018, nº 1.095/2018 e correlatas; Orientações do DECIGI; Pareceres da Procuradoria Jurídica.
Procuradoria Jurídica	Garantidora de legalidade.	Emite pareceres sobre validade de documentos e procedimentos; garante segurança jurídica; orienta decisões em casos de risco legal ou litígio.	Legislação educacional (CF/88, LDB, decretos, portarias do MEC); Pareceres e resoluções do CNE; Jurisprudência administrativa e pareceres anteriores; Processos administrativos da UFPR e do MEC.
UFPR	Responsável institucional final.	Responsável institucional designada pelo MEC; define normas e fluxos internos; garante infraestrutura administrativa e arquivística; assume a decisão final em casos excepcionais.	Regulamentos internos e resoluções do Conselho Universitário; Designações do MEC como depositária do acervo; Relatórios do DGI e da Unidade de Diplomas; Pareceres da Procuradoria Jurídica; Políticas arquivísticas e administrativas internas.
MEC	Normatizador e instância recursal.	Estabelece normas e portarias; designa a UFPR como depositária do acervo; atua como instância recursal; pode intervir em situações complexas com orientações técnicas ou jurídicas.	Base do e-MEC (dados da IES e cursos reconhecidos); Pareceres e resoluções do CNE; Relatórios de supervisão; Processos de descredenciamento; Legislação educacional vigente.
Instituição Descredenciada	Fonte do acervo, influencia a decisão pela qualidade documental.	Fonte primária do acervo acadêmico; entrega a documentação à UFPR; influencia a decisão pela integridade e qualidade dos documentos fornecidos.	Próprio acervo acadêmico (históricos, diários, atas, registros de matrícula, livros de diplomas); Regulamentos internos da época; Planos de curso e PPCs; Sistemas eletrônicos internos (quando existirem).
Solicitante	Demandante e catalisador do processo	Requer o diploma/histórico; fornece dados complementares para localização de registros; pode apresentar comprovações adicionais; pressiona o processo pela garantia de direitos.	Documentos pessoais oficiais (RG, CPF, certidão); Comprovantes acadêmicos (certificados, declarações, comprovantes de matrícula, trabalhos finais); Registros de comunicação com a IES (protocolos, contratos, ofícios); Orientações da UFPR/MEC.

Departamento de Ciência e Gestão da Informação	Supporte arquivístico-informacional	Oferece suporte arquivístico e metodológico; define critérios de preservação e autenticidade; padroniza processos com base na Diplomática e Arquivística; apoia tecnicamente a Unidade de Diplomas e a UFPR.	Normas arquivísticas (CONARQ, ISAD(G), NOBRADE); Referenciais da Diplomática e Arquivologia; Acervo acadêmico da instituição descredenciada; Relatórios da Unidade de Diplomas; Boas práticas de gestão documental e preservação digital (ISO, literatura especializada).
--	-------------------------------------	--	---

FONTE: O autor (2025).

Para análise dos dados coletados, foi feita a triangulação obtendo o Quadro 14, acima, com um detalhamento que segue abaixo.

Com base na observação participante e na pesquisa documental, a Unidade de Diplomas foi classificada como ator responsável pelo núcleo técnico desse processo, pois é nela que ocorre a análise documental e emissão de diplomas e outros documentos. Com a entrevista isso foi corroborado como pode ser visto no relato de E04 quando diz que

“técnicos que avaliam a possibilidade da emissão dos documentos, diante das informações e documentos encontrados no acervo, tendo por base legal as Portarias do MEC e a normatização interna da IES herdeira”.

Sua atuação é fundamentada por critérios de autenticidade, confiabilidade e integridade dos registros acadêmicos, além da conformidade com as portarias do Ministério da Educação, em especial a de nº 1.095/2018.

Para tanto, consulta o acervo acadêmico da instituição descredenciada, que compreende livros de registros, atas de colação, históricos escolares e diários de classe, além de sistemas institucionais como o e-MEC e os registros acadêmicos internos da universidade. Conforme observado, a Unidade de Diplomas recorre ainda às orientações do Departamento de Ciência e Gestão da Informação e, em casos de dúvidas de cunho legal, aos pareceres da Procuradoria Jurídica.

A Procuradoria Jurídica, por sua vez, desempenha a função de garantir a legalidade e a segurança institucional dos atos praticados pela Universidade. Seu processo decisório pauta-se pela observância da LDB, de decretos e portarias do MEC, assim como de pareceres do Conselho Nacional de Educação. Para

fundamentar suas análises, utiliza tanto a legislação educacional e administrativa quanto precedentes jurídicos e pareceres já emitidos, além de processos administrativos em curso. Sua contribuição é central para assegurar que a emissão de documentos não incorra em riscos de responsabilização institucional. Nesse sentido o E01 comentou sobre o auxílio jurídico com a finalidade de mitigar alguns riscos, como por exemplo

“o risco de exposição indevida a dados de egressos, confrontando a Lei Geral de Proteção de Dados.”.

No plano mais amplo, a UFPR, como afirmou o E04, é:

“a IES herdeira do acervo, autorizada a expedir, assinar e registrar diplomas e outros documentos acadêmicos, de acordo com a legislação educacional, suas normas internas e sua autonomia pedagógica e administrativa, como previsto na Portaria da SERES”

Enquanto instituição designada pelo MEC para a guarda e expedição de documentos, representa um ator que assume uma responsabilidade relevante no processo. Suas decisões são orientadas pela necessidade de garantir a responsabilidade institucional, padronizar fluxos administrativos, assegurar equidade no atendimento e manter a conformidade legal e arquivística.

Para isso, utiliza regulamentos internos, resoluções do Conselho Universitário, designações formais do MEC, relatórios técnicos e sistemas implementados pelo DECIGI, como o Alfresco, que, conforme relatado pelo E01 trouxe a :

“identificação de todos os documentos acadêmicos e informações obrigatórios no acervo”.

O MEC também classifica-se como um ator do processo. Por sua vez, ele atua como instância normativa, reguladora e supervisora, fixando critérios gerais para a expedição de diplomas e designando a instituição responsável pela guarda

do acervo. Contudo, conforme relato do E03, uma lacuna no processo de descredenciamento das IES seriam as:

“condições de fiscalização e acompanhamento das IES pelo MEC”.

Em observação dos processos, constatou-se que, muitas vezes, o MEC somente tem ciência de uma IES com problemas quando os problemas já estão muito evoluídos.

Entende-se que um motivo disso é a falta de pessoal. Entretanto, as decisões proferidas no âmbito do MEC se fundamentam na legislação educacional vigente, em pareceres e resoluções do CNE, bem como nos relatórios de supervisão, que nem sempre identificam todo o contexto de uma IES. Sua atuação garante tanto a uniformidade normativa quanto a proteção dos direitos dos egressos.

Além disso, é responsável por grandes fontes de informação no processo, como a base do e-MEC, onde se encontram os dados das IES do Brasil e seus cursos; pareceres e resoluções do CNE; relatórios de supervisão; processos de descredenciamento e toda a legislação educacional vigente.

Embora já não detenha legitimidade para expedir diplomas, a instituição descredenciada exerce um papel decisivo no processo como fonte primária do acervo acadêmico. Sua principal função é realizar a entrega da documentação à IES que vai ficar com a guarda do acervo, e é a integridade e a qualidade dos documentos fornecidos que influenciam diretamente a decisão da universidade responsável pela análise.

Como questionou E01:

“como garantir que todos os documentos e informações encontrados no acervo recebido são autênticos? Há IES que foram descredenciadas por problemas com fraude”.

Dessa forma, é importante que a IES descredenciada atue com responsabilidade e transparência.

Para cumprir com sua responsabilidade, a IES descredenciada precisa organizar e validar as informações consultando suas próprias fontes de informação internas. Este acervo, que constitui a base para a continuidade do processo, é

composto pelo seu próprio acervo acadêmico, regulamentos internos da época, planos de curso e dados de sistemas eletrônicos internos, quando existentes. A organização, preservação e transferência adequada desses registros são fundamentais para a análise subsequente.

O egresso solicitante desempenha o papel de demandante, sendo aquele que aciona o processo ao requerer a emissão de diploma ou histórico. Sua participação não se caracteriza como decisória, mas é fundamental, pois fornece documentos pessoais e comprovações acadêmicas capazes de subsidiar a identificação de registros no acervo. Em situações de lacunas documentais, o solicitante pode apresentar certificados, declarações ou comprovantes adicionais, contribuindo para a reconstituição de informações necessárias.

Por fim, o Departamento de Gestão da Informação (DECIGI) exerce a função de suporte metodológico e arquivístico, fornecendo à Unidade de Diplomas e à UFPR critérios técnicos de análise baseados na Diplomática e nas normas arquivísticas. E05 afirma que:

“o acesso à documentação identificada é fundamental no processo”

Ou seja, o acesso rápido à informação no momento da análise faz com que a tomada de decisão informada ocorra com eficiência. O papel do DECIGI no processo decisório orienta-se por critérios de autenticidade arquivística, integridade informacional, padronização de procedimentos e segurança da informação. Para isso, recorre tanto ao acervo acadêmico das instituições descredenciadas quanto às normas nacionais de gestão documental, às boas práticas internacionais de preservação digital e aos relatórios técnicos produzidos internamente.

Assim, observa-se que o processo decisório não é linear, mas resultado da interação entre diferentes atores que mobilizam critérios jurídicos, arquivísticos, administrativos, normativos e consultam fontes complementares. Enquanto a Unidade de Diplomas se concentra na análise documental concreta, a Procuradoria Jurídica atua como filtro legal, a UFPR exerce a responsabilidade institucional, o MEC estabelece os marcos normativos, a instituição descredenciada fornece o acervo, o solicitante ativa a demanda e o DECIGI garante a sustentação técnico-científica. Esse arranjo configura um sistema decisório complexo, no qual a

preservação da autenticidade documental e a garantia de direitos dos egressos são princípios centrais.

Assim, a efetividade e a legitimidade do sistema decisório emergem da interação dinâmica entre atores, critérios e fontes de informação, evidenciando um modelo multifacetado em que racionalidade, política e improvisação se complementam para assegurar a validade e proteção dos direitos dos egressos.

4.3 IMPLICAÇÕES ÉTICAS NO PROCESSO DECISÓRIO

Este tópico busca examinar as implicações éticas associadas ao processo de emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas, considerando o impacto para os estudantes e para o mercado de trabalho, terceiro objetivo específico desta pesquisa, de extrema importância no processo decisório.

Para analisar essas implicações, este estudo emprega a triangulação de dados, cruzando as informações obtidas por meio da pesquisa documental, da observação participante e das entrevistas com os atores envolvidos. O quadro a seguir sintetiza essa análise, permitindo uma visualização clara das tensões e conflitos de valores que emergem da lacuna entre a prescrição legal e a prática cotidiana.

QUADRO 19 - ÉTICA NO PROCESSO DECISÓRIO

Questão Ética Central	Dados Documentais (O que a norma diz?)	Dados de Observação (O que é feito na prática?)	Relatos dos Entrevistados (O que eles pensam/sentem?)	Análise das Implicações Éticas
Responsabilidad e Institucional	O sistema educacional tem o dever de proteger o estudante	A instituição entende o contexto do aluno e sua responsabilidade neste processo	Preocupação com a autenticidade dos documentos; sua completude dos documentos e com fraudes.	Impossibilidade de exercer a responsabilidade de emissão de documentos acadêmicos plenamente
Equidade e Celeridade	A burocracia prioriza a conformidade legal em detrimento da urgência do solicitante	Devido ao descaso das IES de origem com os documentos e a questões burocráticas que devem ser seguidas, o processo é lento e nem sempre é possível atender às solicitações	A equidade acaba sendo comprometida pela burocracia e a celeridade pela insegurança quanto a fraudes nos documentos.	A IES busca atender às solicitações dos egressos das IES descredenciadas, porém o descaso das IES de origem somado com as exigências legais e burocráticas interferem no processo.

FONTE: O autor (2025).

A análise dos resultados evidencia que o processo de emissão de documentos acadêmicos de instituições de ensino superior descredenciadas não se limita a procedimentos administrativos e normativos, mas envolve uma série de implicações éticas diretamente relacionadas à gestão da informação e à proteção dos direitos dos egressos.

Considerando a Filosofia da Informação, observa-se que a tomada de decisão ética exige não apenas a aplicação de critérios formais e regulatórios, mas também a consideração de valores morais e princípios que norteiam a utilização, armazenamento e divulgação da informação.

A pesquisa documental demonstrou que muitas normas enfatizam o atendimento do estudante oriundo da IES descredenciada, como foi no levantamento do conjunto de normas e regulamentações brasileiras que definem os critérios para os processos decisórios na emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas. De fato, conforme relatado por E02, os egressos das IES descredenciadas buscam a Universidade por motivos de:

“comprovação para fins de aposentadoria, aprovação em concursos públicos, concorrência a vagas de emprego”.

A UFPR reconhece a pertinência da solicitação, conforme relatado por E04 quando afirma que:

“um parecer favorável a emissão de um diploma, claramente tem impacto positivo para o estudante, que poderá usar a sua graduação para se colocar no mercado de trabalho, bem como os benefícios que o diploma pode oferecer ao egresso”

Porém, a legislação também determina o rigor na emissão dos documentos acadêmicos. Com isso, o decisor enfrenta alguns dilemas, como descrito em entrevista por E01 quando afirma que:

“com um acervo incompleto, emitir um documento sem bases concretas compromete a legitimidade e é uma porta aberta para fraudes.”

A situação se agrava considerando que, conforme observado, os acervos acadêmicos das IES descredenciadas deste estudo estão incompletos. A falta dos documentos comprobatórios exigidos pelas normas impede que a Universidade, muitas vezes, dê um parecer favorável, mesmo que tudo indique que o ex-aluno tenha esse direito, conforme relatado por E06 quando afirma que:

“muitas vezes a análise demonstra que o estudante teve seu trajeto acadêmico concluído, porém não tem a documentação exigida pela legislação para emissão de seu diploma e nem as informações necessárias para tal.”

Com isso, surge uma grande distância entre a responsabilidade que a Instituição sabe que tem e a justiça que ela consegue entregar na prática. O solicitante, que busca uma solução rápida e justa, acaba enfrentando a demora e a incerteza de um processo que, na tentativa de ser extremamente rigoroso, torna-se ineficaz para proteger seu direito.

A Unidade de Diplomas, ao analisar e expedir documentos, enfrenta dilemas éticos associados à veracidade e integridade dos registros, pois os documentos dos acervos advêm de instituições terceiras não produzidos na UFPR. A decisão de emitir ou reconstituir um diploma depende da confiabilidade do acervo da instituição descredenciada, da documentação complementar fornecida pelo solicitante e da interpretação das normas aplicáveis.

Conforme relatou E05:

“muitas vezes não é encontrado o histórico escolar, documento obrigatório para emissão de um diploma, então faz-se uma busca no acervo pelas informações que um histórico escolar deve conter, segundo a legislação, para que se possa realizar a emissão do diploma”.

Nesse contexto, a ética se manifesta na responsabilidade de assegurar que apenas documentos legítimos e comprovadamente verídicos sejam emitidos, evitando prejuízos aos egressos e distorções no mercado de trabalho.

A atuação da Procuradoria Jurídica e da UFPR evidencia a necessidade de equilibrar critérios legais, institucionais e éticos. As decisões jurídicas e administrativas consideram riscos, precedentes e normas, mas também ponderam

impactos potenciais para os estudantes, garantindo equidade e justiça. O MEC, enquanto instância regulatória e supervisora, reforça a dimensão ética ao estabelecer padrões que protejam o interesse público e assegurem que diplomas emitidos tenham valor reconhecido no contexto acadêmico e profissional.

A instituição descredenciada e o solicitante introduzem variáveis éticas adicionais. A qualidade e integridade do acervo influenciam diretamente o julgamento ético da UFPR e da Unidade de Diplomas, enquanto o fornecimento de documentos complementares pelo egresso exige análise criteriosa para evitar decisões que possam gerar inequidades ou injustiças. O Departamento de Ciência e Gestão da Informação (DECIGI) contribui para a ética do processo ao fornecer métodos, normas arquivísticas e princípios diplomáticos que orientam decisões fundamentadas e transparentes.

Os resultados demonstram que os dilemas éticos não se restringem à legalidade formal, mas incluem a responsabilidade social de garantir que o processo não prejudique o egresso, que mantenha a confiabilidade dos registros e que preserve a credibilidade do sistema educacional.

Portanto, a análise evidencia que a ética na tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos se manifesta como um princípio estruturante do processo, articulando critérios normativos, técnicos e humanos. A atuação integrada de todos os atores deve considerar não apenas a conformidade legal, mas também valores como integridade, justiça, equidade e responsabilidade social, garantindo que a emissão de documentos seja moralmente aceitável, tecnicamente consistente e socialmente legítima.

FIGURA 11 – EQUILÍBRIO ÉTICO NA TOMADA DE DECISÃO

Dever de Diligência e Proteção da Fé Pública	Dever de Acolhimento e Garantia de Direitos
Rigor na Análise Documental	Empatia com a Situação do Egresso
Cumprimento Estrito da Legislação	Flexibilidade diante de Lacunas Documentais
Proteção da Reputação da UFPR	Busca Ativa por Soluções (não apenas negar)
Mitigação de Riscos Jurídicos	Reconhecimento do Esforço e Trajetória do Aluno

FONTE: O autor (2025).

A complexa relação entre o conceito multifacetado de informação e a sua aplicação no processo decisório culmina em um dilema de natureza ética, especialmente no contexto de IES descredenciadas. Conforme ilustrado na Figura acima, a atuação do gestor público exige um equilíbrio tênue e constante entre duas responsabilidades que se colocam em polos opostos: de um lado, o Dever de Diligência e Proteção da Fé Pública (zelar pela verdade documental e pelo rigor legal); de outro, o Dever de Acolhimento e Garantia de Direitos (assegurar o direito à educação e ao diploma do egresso lesado pela falha do sistema). A figura demonstra que a tomada de decisão em um acervo fragmentado não é apenas uma escolha técnica, mas uma responsabilidade ética que busca alinhar o rigor normativo do Estado com o imperativo social de justiça.

4.4 RECOMENDAÇÕES DE DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

Aqui serão relatadas as recomendações de diretrizes institucionais que possam guiar a UFPR na tomada de decisões sobre a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas, o quarto objetivo específico desta pesquisa.

A análise das percepções e dos dilemas enfrentados pelos atores envolvidos no processo de emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas, conforme detalhado nas seções anteriores, revela a necessidade premente de diretrizes institucionais claras e humanizadas. As entrevistas demonstraram que a ausência de um protocolo específico para lidar com a complexidade dos acervos incompletos gera insegurança jurídica, morosidade processual e desgaste emocional nos solicitantes. Estes dados coletados, confrontados com a pesquisa documental, representada pelas normas do processo e a observação participante de todo o processo resultou em algumas questões de grande relevância no contexto desta pesquisa.

Com isso, a proposta deste objetivo específico é disponibilizar um conjunto de recomendações que possam guiar a UFPR na construção de uma política institucional que possa equilibrar a obrigação legal da Universidade como guardiã da fé pública dos documentos acadêmicos com sua responsabilidade social de garantir o direito dos egressos.

Para sistematizar estas propostas, as diretrizes foram consolidadas no quadro a seguir, que articula cada recomendação ao seu objetivo principal, aos atores institucionais responsáveis por sua implementação e aos critérios éticos e administrativos associados:

QUADRO 20 – RECOMENDAÇÕES DE DIRETRIZES

Recomendação	Objetivo	Atores Envolvidos	Critérios Associados
Criação de um Portal Unificado de Informações	Aumentar a transparência do processo, centralizar o acesso à informação e reduzir a ansiedade e o desgaste do solicitante.	PROGRAP, Unidade de Diplomas, Coordenadoria de Comunicação (CCOM), Coordenadoria de TI (CTIC).	Transparência, Acessibilidade, Acolhimento, Direito à Informação.
Estabelecimento de um Protocolo de Comunicação Proativa	Manter o solicitante informado sobre as etapas e prazos, gerenciar expectativas e formalizar o fluxo de comunicação para evitar a sensação de abandono.	Unidade de Diplomas, Ponto de Contato Humanizado, PROGRAP.	Acolhimento, Transparência, Celeridade Processual, Respeito.
Instituição de uma Comissão Multidisciplinar de Análise	Garantir uma análise holística e qualificada de casos complexos, centralizando a expertise e padronizando as decisões para evitar subjetividade excessiva.	PROGRAP, Unidade de Diplomas, Procuradoria Jurídica, Depto. de Gestão da Informação.	Segurança Jurídica, Análise Técnica, Padronização, Interdisciplinaridade.
Adoção do Princípio da Razoabilidade para Acervos Incompletos	Evitar a penalização automática do aluno por falhas documentais da IES original, permitindo uma decisão justa baseada no conjunto de evidências disponíveis.	Comissão Multidisciplinar, Procuradoria Jurídica, Reitoria.	Equidade, Justiça Material, Razoabilidade, Responsabilidade Social.
Criação de um Procedimento para Validação de Provas Externas	Oferecer uma alternativa probatória ao aluno em casos de acervo comprovadamente falho, flexibilizando a rigidez processual para garantir o direito adquirido.	Comissão Multidisciplinar, Solicitante.	Flexibilidade Probatória, Ampla Defesa, Busca da Verdade Real, Equidade.
Designação de um Ponto de Contato Humanizado	Reducir o desgaste emocional do solicitante, oferecer orientação clara e empática, e centralizar a comunicação para evitar que o aluno se sinta perdido na burocracia.	Um servidor ou setor designado (Ponto de Contato), PROGRAP.	Acolhimento, Empatia, Humanização do Atendimento, Responsabilidade Social.
Elaboração de Parecer Jurídico Padrão para Risco Calculado	Dar segurança jurídica aos servidores para tomarem decisões baseadas na razoabilidade, documentando e justificando a flexibilização das regras em casos excepcionais.	Procuradoria Jurídica, Comissão Multidisciplinar.	Segurança Jurídica, Motivação dos Atos, Gestão de Riscos, Legalidade.

FONTE: O autor (2025).

A primeira recomendação é a criação de um portal unificado de informações atualizadas para os interessados sobre o andamento do processo, e, ainda, conforme o relato de E04, quando afirma que:

“são anos de investimento em um curso que não dará retorno financeiro; cerceamento ao acesso ao mercado de trabalho como profissional graduado na área do curso; impedimento a promoções e incentivos à qualificação.”

A ausência de informações acerca do andamento do processo traz mais angústia aos egressos de IES descredenciadas cujos acervos estão sob a guarda da UFPR, pois como relatou E05:

“outra consequência importante é a melhoria da qualidade da saúde mental do egresso, após um longo tempo de incertezas, decepção, sentimento de injustiça e outros sentimentos inerentes à espera e a possíveis danos.”

Nesse sentido, a Universidade traz um portal informativo³ no âmbito do Projeto pesquisado, porém cabe recomendar tal iniciativa como uma boa prática que busca trazer ao requerente informações claras e gerenciar suas expectativas, diminuindo a incerteza e o desgaste emocional inerentes à espera.

Outra recomendação é o estabelecimento de um protocolo de comunicação proativa. Para complementar o portal recomendado inicialmente, ao adotar uma forma de comunicação proativa, a Instituição evita que o egresso da IES descredenciada se sinta desamparado e passaria a informá-lo em etapas importantes do processo, como o recebimento da solicitação, o início da análise documental, a identificação de pendências e a conclusão do parecer.

A complexidade dos casos, que envolvem aspectos acadêmicos, legais e de gestão da informação, transcende a competência de um único setor. Propõe-se, portanto, a formalização de uma Comissão Multidisciplinar permanente, composta por representantes da Pró-Reitoria de Graduação, da Unidade de Diplomas, da Procuradoria Jurídica e do Departamento de Ciência e Gestão da Informação. Esta comissão seria responsável pela análise colegiada dos casos mais complexos, especialmente aqueles com acervos incompletos, garantindo que a decisão final

³ <https://sociaisaplicadas.ufpr.br/decigi/projeto-facel-fanac/>

seja robusta, consistente e amparada por uma visão holística e técnica, conforme a necessidade de avaliação conjunta.

Algo crítico no processo estudado é a ausência de documentos comprobatórios no acervo acadêmico por má gestão da instituição de origem. A política institucional deve compreender que a ausência de documentos no acervo não significa que o aluno não concluiu tal curso. Dessa forma, o Princípio da Razoabilidade deve ser aplicado para que a ausência de um ou mais documentos, causada por negligência da IES original, não resulte no indeferimento sem uma análise mais aprofundada do pedido. A Comissão Multidisciplinar teria a prerrogativa de avaliar o conjunto de provas e o contexto da trajetória do aluno, emitindo um parecer fundamentado na convicção formada a partir de todas as evidências disponíveis, ainda que fragmentadas.

Complementarmente à recomendação anterior, recomenda-se a criação de um procedimento formal e excepcional que permita ao solicitante apresentar provas externas quando o acervo sob a guarda da UFPR for comprovadamente incompleto. Este procedimento estaria fundamentado no Princípio da Razoabilidade. A regra de somente admitir os documentos oriundos do acervo acadêmico poderia ser flexibilizada, considerando fatores que devem trazer autenticidade e confiabilidade aos documentos fornecidos. Uma Comissão Multidisciplinar poderia ser responsável por definir os tipos de documentos aceitáveis e por validar sua autenticidade, conferindo ao aluno um papel ativo na reconstrução de sua vida acadêmica, porém isto abriria condições a um estudo posterior.

Reconhecendo o impacto emocional que este processo causa nos egressos, recomenda-se também a criação de um ponto de contato humanizado, que não seria apenas um canal de atendimento, mas uma pequena equipe treinada para acolher, orientar e ser o intermediário entre o solicitante e os setores técnicos da Universidade. Esta diretriz segue no sentido de que o estudante egresso dessas instituições é o mais prejudicado, porém considerado o ator principal do processo e seja tratado com a empatia e o respeito que sua situação exige.

Por fim, para viabilizar a adoção de uma postura mais flexível e dar segurança jurídica aos decisores, recomenda-se que a Procuradoria Jurídica seja orientada a elaborar um modelo de parecer que fundamente as decisões tomadas sob o Princípio da Razoabilidade. Este documento formalizaria a análise de risco e

explicitaria a base legal e ética para a emissão de um documento mesmo com lacunas no acervo, visando proteger os servidores e a própria instituição.

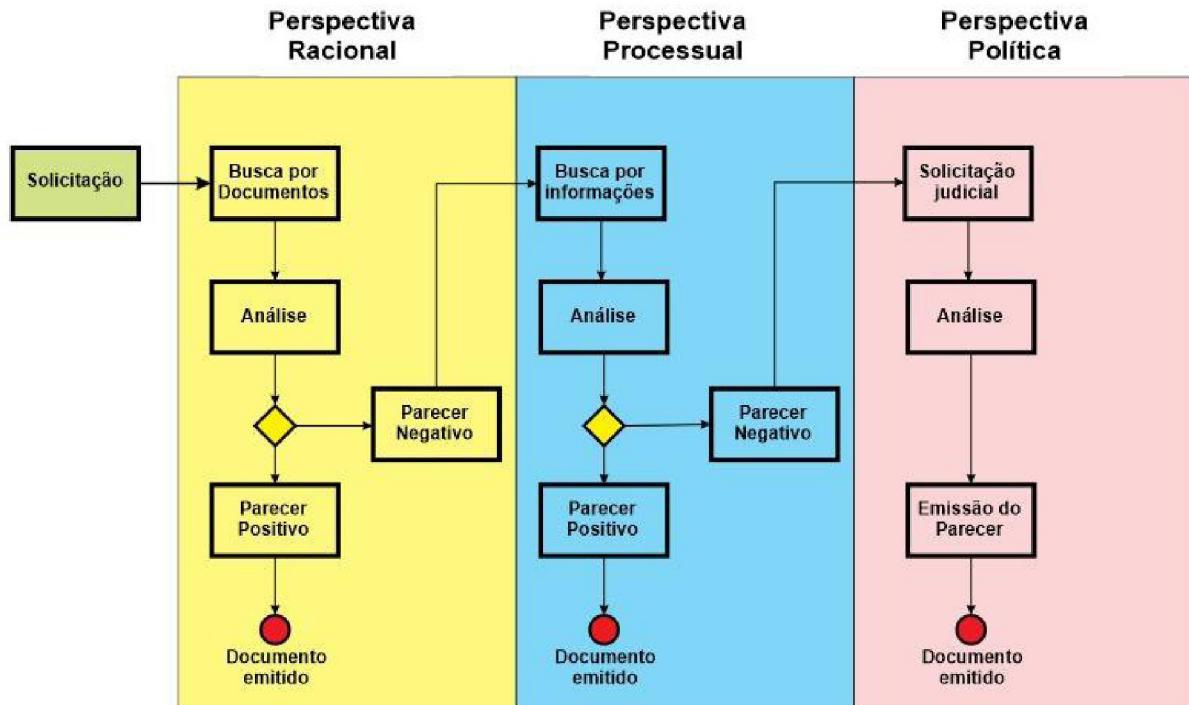
Dessa forma, a formulação de diretrizes institucionais integradas permite que a UFPR conduza o processo de emissão de documentos de IES descredenciadas de maneira estruturada, ética e transparente, equilibrando exigências normativas, critérios técnicos e valores sociais, e assegurando que os diplomas emitidos mantenham validade acadêmica e reconhecimento perante o mercado de trabalho.

4.5 PROPOSIÇÃO DO MODELO DE TOMADA DE DECISÃO

Neste tópico será proposto um modelo de tomada de decisão voltado à emissão de documentos acadêmicos em contextos de instituições de ensino superior descredenciadas. O modelo integra o diagrama de Engeström, reconhecido por sua capacidade de representar processos coletivos e interativos de atividade, com os modelos de tomada de decisão de Choo (2003), que oferecem uma perspectiva processual e estratégica sobre a forma como organizações coletam, processam e utilizam informações para decidir.

O objetivo desta integração é combinar a análise estrutural e dinâmica das atividades organizacionais com a abordagem de Choo (2003), que considera a percepção de informação, os processos cognitivos e as estratégias de ação. Dessa forma, busca-se fornecer uma representação abrangente que capture tanto os elementos contextuais e sociais da atividade decisória quanto os mecanismos internos de processamento e utilização de informação, permitindo à UFPR e outras instituições em situação semelhante a subsidiar decisões consistentes, éticas e eficazes na emissão de diplomas e outros documentos acadêmicos.

FIGURA 12 – FLUXO DO PROCESSO DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS



FONTE: O autor (2025).

Na Figura 12 observa-se o fluxo do processo de emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas. Estabeleceu-se um fluxo linear com o objetivo de mostrar as perspectivas racional, processual e política no processo. Ao receber uma solicitação de emissão de documentação acadêmica, inicialmente ocorre a tomada de decisão pela perspectiva racional, lógica e simples.

Caso todos os documentos necessários à emissão do documento estejam presentes no acervo e, em conformidade com as normativas, o documento é emitido. Quando pode ser atendida, a decisão pela perspectiva racional é mais célere e essa é a justificativa para que a análise seja feita primeiramente por esta perspectiva no fluxo. Porém, se a solicitação pela perspectiva racional não pode ser atendida, o processo segue para uma perspectiva processual, em que serão feitas novas buscas por informações em documentos presentes no acervo e em outras bases oficiais, a fim de possibilitar o atendimento da solicitação, mas em conformidade com a legislação. Para isso, além de buscas por informações no acervo e em outras bases de dados oficiais, utiliza-se a diplomática. Por exemplo, para o atendimento de uma solicitação de emissão do diploma, quando os documentos que a normativa que regulamenta esta emissão não estão presentes no

acervo, utiliza-se a fórmula diplomática do histórico escolar de graduação, conforme a Portaria nº 1.095/2018, conforme segue:

A Fórmula Diplomática do Histórico Escolar de Graduação
(Conforme Portaria MEC nº 1.095/2018)

A estrutura formal do documento, detalhada no Artigo 17 da referida portaria, pode ser organizada nas seguintes seções:

1. Identificação da Instituição de Ensino Superior (IES)

Finalidade: Estabelecer a autoridade legal que emite o documento.

Nome completo da IES, seu endereço e o número de Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

2. Identificação do(a) Aluno(a)

Finalidade: Vincular inequivocamente o registro acadêmico ao seu titular.

Nome completo do(a) estudante.

Data e local de nascimento.

Nacionalidade.

Naturalidade.

Documentos de Identificação

3. Identificação do Curso e da Trajetória Acadêmica

Finalidade: Contextualizar o percurso formativo do estudante.

Nome do curso e da habilitação.

Ato autorizativo do curso: Número e data da portaria de reconhecimento ou renovação de reconhecimento do curso, com publicação no Diário Oficial da União (D.O.U.).

Forma de acesso: Indicação do processo de ingresso (ex: Vestibular, ENEM/SISU, Transferência).

Data de ingresso: Ano e semestre letivo de início na IES.

Resultados das avaliações do SINAES: Data e conceito obtido pela instituição e pelo curso no último ciclo avaliativo.

4. Corpo do Histórico (Componentes Curriculares Cursados)

Finalidade: Detalhar o desempenho acadêmico em cada unidade de estudo. Esta é a seção mais detalhada do documento.

Para cada componente curricular (disciplina), a portaria exige a apresentação das seguintes informações:

Nome do componente curricular.

Carga horária total da disciplina.

Período letivo em que foi cursada (ano/semestre).

Aproveitamento do estudante: A nota ou conceito final obtido.

Nome e titulação dos docentes responsáveis por ministrar o componente curricular.

5. Informações Consolidadas e de Encerramento da Trajetória

Finalidade: Apresentar os totais da formação e cumprir requisitos obrigatórios para a diplomação.

Carga horária total do curso e a carga horária total integralizada (cumprida com aprovação) pelo estudante.

Situação no ENADE: Registro da participação do estudante no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes, com a data de realização, ou a menção à sua dispensa oficial, conforme o caso. Este item é um requisito indispensável para a colação de grau e expedição do diploma.

Data da Colação de Grau.

Data da expedição do diploma (quando couber).

6. Elementos de Autenticação e Validação

Finalidade: Assegurar a autenticidade, a integridade e a validade jurídica do documento.

Local e data de emissão do histórico escolar.

Nome, cargo e assinatura do responsável pela Secretaria de Registros Acadêmicos ou setor equivalente.

Para documentos digitais, é obrigatória a assinatura digital com certificação ICP-Brasil e um código de validação e/ou QR Code que permita a verificação de autenticidade online.

O histórico escolar do curso de graduação é o documento que possui todas as informações acerca da trajetória acadêmica do egresso. Se este documento puder ser criado com base nos dados e informações contidos no acervo acadêmico, o parecer para emissão do diploma, por exemplo, é favorável e o documento acadêmico é emitido.

Contudo, se esta não for satisfeita, o parecer será não favorável para a emissão do documento e, dessa forma, resta apenas a solicitação pela via judicial que, corresponde à perspectiva política de tomada de decisão, pois o processo deixa de ser feito apenas com base em uma análise técnica e se transforma em uma disputa por direitos e interesses conflitantes. A decisão final não emerge de um cálculo ótimo, mas de uma resolução de poder mediada por um agente externo, que impõe uma solução para o impasse. A judicialização é a prova de que não foi possível resolver o conflito internamente, movendo a decisão para uma arena explicitamente política.

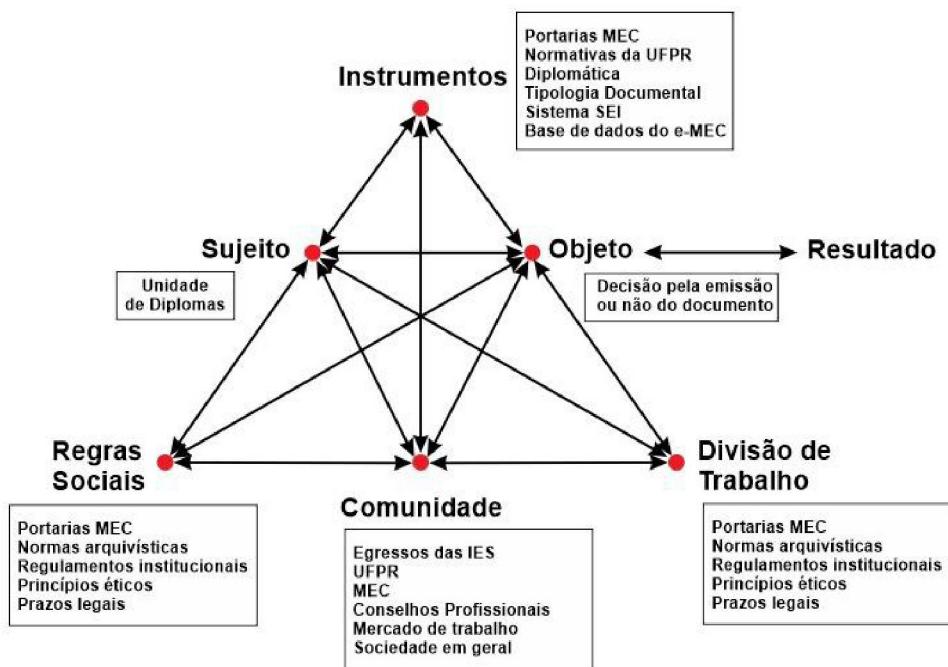
O fluxo linear descrito apenas descreve o caminho da decisão, sem explicar as causas das tensões que a originam. Para diagnosticar as contradições sistêmicas que levam um processo a sair da via racional e escalar para a política, é necessário um modelo que analise a atividade em sua totalidade. Dessa forma, este processo segue seu desenvolvimento para o Diagrama de Engeström, fundamentado na teoria da atividade humana, que constitui uma ferramenta analítica para a compreensão de sistemas sociotécnicos.

O diagrama articula a interação entre o sujeito (o agente da ação), o objeto (o propósito da atividade), os instrumentos (ferramentas e recursos), as regras (normas e procedimentos), a comunidade (os atores envolvidos) e a divisão do trabalho (as responsabilidades). Ao mapear esses elementos, o diagrama possibilita a identificação de tensões e conflitos, denominados contradições, que são catalisadores para a evolução do sistema.

Neste estudo, o Diagrama de Engeström, conhecido também como Sistema de Atividades Humanas, é empregado para analisar as tensões no processo de tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas. A sua aplicação permite identificar contradições, como aquela existente entre a obrigatoriedade de seguir a legislação e a limitação de instrumentos (ex: um acervo desorganizado), ou entre a necessidade de agilidade na resposta ao discente e a burocracia do processo. Essa análise aprofundada das tensões é importante para compreender as motivações que orientam as decisões.

Adaptando os vértices dos triângulos a cada atividade no processo decisório acerca da emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas, tem-se o diagrama:

FIGURA 13 – DIAGRAMA DE ATIVIDADE ADAPTADA AO PROCESSO DECISÓRIO



FONTE: Adaptada de Engestrom (2002)

Na adaptação do diagrama de atividade de Engeström ao processo decisório acerca da emissão de documentos acadêmicos de instituições de ensino superior descredenciadas, o objeto da atividade é definido como a decisão, ou não, pela emissão do documento solicitado, a qual incide diretamente na regularização da vida acadêmica do egresso. O sujeito corresponde aos setores incumbidos de analisar e

expedir a documentação, no caso da UFPR, a própria Unidade de Diplomas. Os instrumentos abrangem a legislação educacional e arquivística, os sistemas informatizados e os referenciais teóricos da diplomática documental; as regras incluem as normativas ministeriais, as resoluções internas e os princípios éticos e administrativos que orientam a conduta decisória; a comunidade envolve tanto os servidores da instituição quanto os egressos, o MEC e a sociedade que demanda a autenticidade e a confiabilidade dos registros acadêmicos; e a divisão do trabalho manifesta-se na segmentação de tarefas entre conferência, análise, decisão e registro. Essa configuração demonstra que o processo não se reduz a um ato técnico, mas constitui uma atividade coletiva mediada por instrumentos normativos, tecnológicos e sociais, evidenciando sua natureza sistêmica e complexa.

QUADRO 21 – ADAPTAÇÃO DO DIAGRAMA AO PROCESSO DECISÓRIO

Vértice do diagrama (Engeström)	Adaptação ao processo decisório da UFPR
Sujeito	Setores da UFPR responsáveis pela análise, decisão e expedição de documentos acadêmicos (Unidade de Diplomas).
Objeto	A decisão, ou não, pela emissão do documento solicitado, que incide diretamente na regularização da vida acadêmica do egresso.
Instrumentos	Legislação educacional e arquivística; normativas ministeriais e internas; sistemas informatizados de gestão acadêmica e arquivística; metodologias da diplomática documental.
Regras	Portarias e resoluções do MEC; regulamentos internos da UFPR; princípios éticos, jurídicos e administrativos que regem a conduta decisória; prazos legais e regimentais.
Comunidade	Egressos das IES descredenciadas; servidores da UFPR; MEC; conselhos profissionais (quando aplicável); sociedade que depende da autenticidade e confiabilidade dos registros acadêmicos.
Divisão de trabalho	Distribuição de responsabilidades entre recebimento e conferência de documentos, análise técnica e normativa, deliberação, emissão e registro; órgãos de controle interno (procuradoria, auditoria).

FONTE: O autor (2025).

Para a proposição de um modelo de decisão eficaz, faz-se necessário transcender a teoria da atividade e incorporar as múltiplas facetas da tomada de decisão. As perspectivas de Choo (2003) — racional, processual e política — oferecem uma visão complementar e abrangente, como pode ser visto no quadro a seguir:

QUADRO 22 – PERSPECTIVAS NO PROCESSO DECISÓRIO

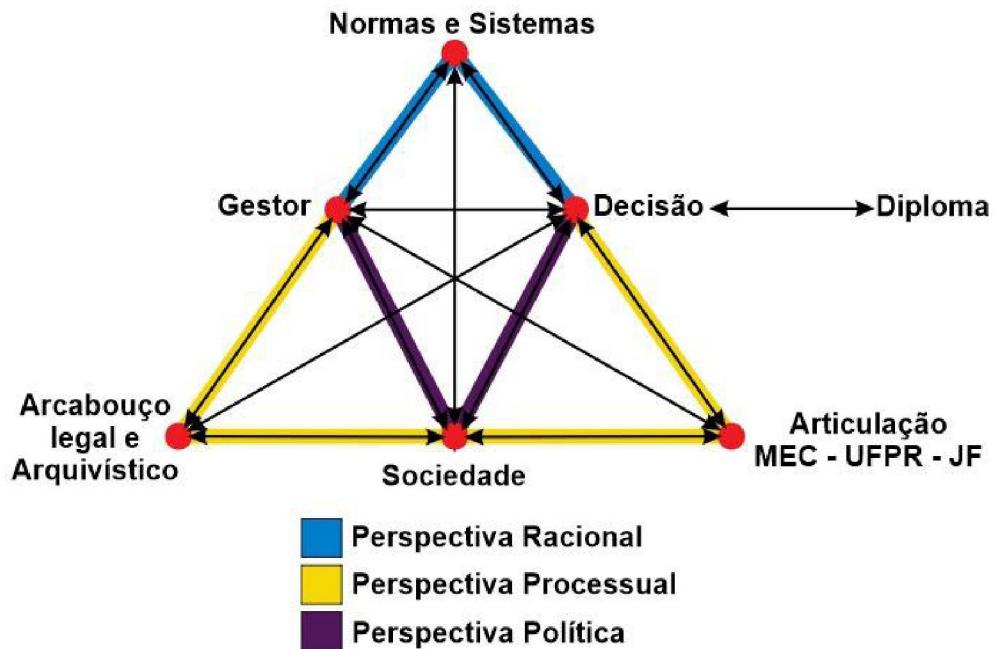
Perspectiva de Choo (2003)	Viés Decisório
Racional	Análise objetiva das informações, pode ser utilizado como alicerce para a decisão.
Processual	Evidencia como a burocracia e as rotinas afetam a decisão.
Política	Revela como as influências, os interesses e as relações de poder impactam o resultado final.

FONTE: O autor (2025).

Conforme pode ser observado no quadro, Choo (2003) aponta que a perspectiva racional comprehende a decisão como resultado de um processo lógico e estruturado, no qual as informações são analisadas de maneira objetiva para identificar alternativas e selecionar a mais adequada ao alcance dos objetivos institucionais. A perspectiva processual, por sua vez, enfatiza que as decisões não ocorrem em um ambiente neutro, mas são moldadas pelas rotinas administrativas, pelos procedimentos burocráticos e pelos limites organizacionais que condicionam as escolhas possíveis. Já a perspectiva política destaca que a decisão é também fruto da interação entre atores com interesses distintos, cujas relações de poder, negociações e influências podem alterar significativamente o resultado final, indo além da análise racional e das rotinas formais.

A integração desses modelos de Choo com o Diagrama de Engeström possibilita a proposição de um modelo de tomada de decisão mais completo. O diagrama serve como estrutura para a identificação das contradições inerentes ao processo real, enquanto os modelos de Choo fornecem a lente analítica para examinar as diferentes forças que atuam sobre essas tensões. O resultado é um modelo que não apenas descreve a tomada de decisão, mas também elucida as complexidades, os dilemas éticos e as dinâmicas que a moldam:

FIGURA 14 – INTEGRAÇÃO DO DIAGRAMA DE ENGESTROM E AS PERSPECTIVAS DE TOMADA DE DECISÃO

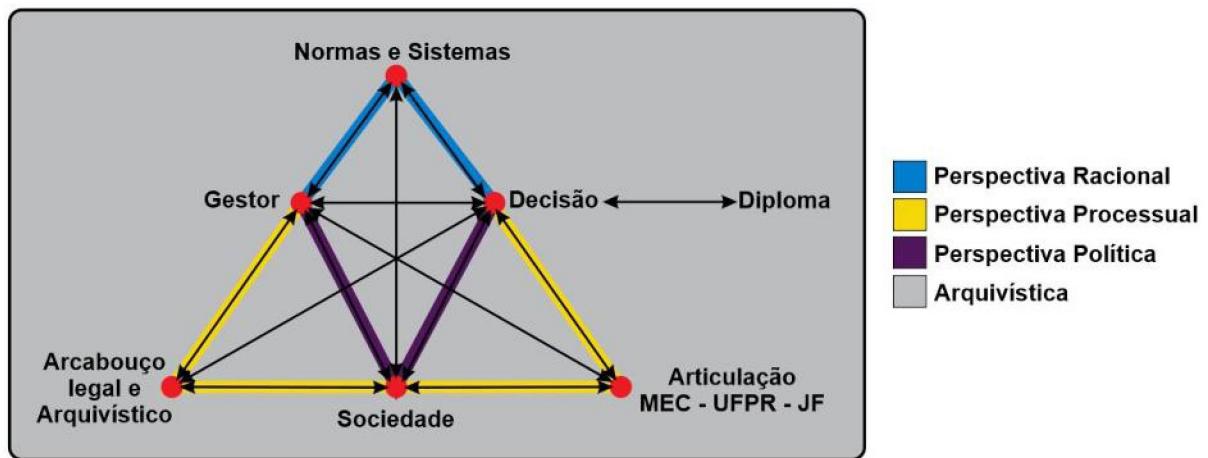


FONTE: O autor (2025).

Como se trata de um modelo fundamentado no Sistema de Atividades Humanas, sua aplicação não se limita a destacar apenas os caminhos mais evidentes de cada viés de tomada de decisão — racional, processual ou político —, mas implica considerar a totalidade das interações entre os elementos que compõem a atividade. Isso significa que os pontos de tensão gerados pelas relações entre sujeitos, regras, instrumentos, comunidade e divisão do trabalho devem ser analisados em conjunto, uma vez que podem influenciar de modo direto ou indireto a decisão final. Dessa forma, o modelo reforça a necessidade de uma abordagem sistêmica, na qual a complexidade do processo é compreendida a partir da articulação entre fatores normativos, técnicos, organizacionais e políticos.

Por fim, como visto nesta pesquisa, a arquivística deve atuar como base no processo decisório estudado. Dessa forma, o modelo proposto fica da seguinte forma:

FIGURA 15 – PROPOSTA DE MODELO DE TOMADA DE DECISÃO



FONTE: O autor (2025).

Integrando a arquivística ao modelo que articula o diagrama de Engeström com as perspectivas de tomada de decisão de Choo (2003), ela se configura como a base que sustenta a atividade em todos os seus elementos. Como disciplina que estuda a produção, a organização e a avaliação dos documentos, a arquivística oferece os referenciais teóricos e metodológicos que orientam o sujeito na análise crítica do objeto, ao mesmo tempo em que fornece os instrumentos técnicos — como a diplomática e a tipologia documental — que viabilizam a verificação da autenticidade e da função dos registros.

Além disso, atua como fundamento das regras, uma vez que conecta normativas ministeriais e institucionais a critérios científicos de validação documental, e fortalece a comunidade, ao assegurar transparência e confiança social no processo. Por fim, orienta a divisão de trabalho, estabelecendo parâmetros claros para as etapas de conferência, análise e expedição. Nesse sentido, a arquivística não apenas sustenta a racionalidade do processo, mas também contribui para lidar com suas dimensões processuais e políticas, garantindo que a decisão seja consistente, legítima e socialmente reconhecida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo investigou, sob uma perspectiva interdisciplinar, os processos de tomada de decisão para a emissão de documentos acadêmicos de instituições de ensino superior descredenciadas, sob a responsabilidade da Universidade Federal do Paraná. A análise articulou referenciais teóricos da diplomática arquivística e da racionalidade limitada, em um diálogo com a Teoria da Atividade de Engeström, que serviu como estrutura conceitual para compreender as tensões e os desafios que permeiam a gestão documental nesse contexto.

Para alcançar uma compreensão abrangente do fenômeno, a pesquisa utilizou a triangulação metodológica do método Estudo de Caso, que se mostrou de clara importância. A pesquisa bibliográfica forneceu o arcabouço teórico, enquanto a pesquisa documental estabeleceu a base normativa e factual do estudo. A observação participante capturou a dimensão da vivência e da prática cotidiana, e as entrevistas semiestruturadas trouxeram a perspectiva dos múltiplos atores envolvidos. Este cruzamento de fontes e métodos possibilitou perceber o panorama do processo decisório, o que permitiu que a pesquisa fosse além da mera descrição das regras para desvendar a complexa interconexão entre as normas formais, as dinâmicas sociais e as percepções humanas.

Os resultados indicaram que a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas não se constitui em um processo apenas administrativo. Uma análise aprofundada revelou que as decisões, neste contexto, são influenciadas por três perspectivas distintas: racional, processual e política (Choo, 2003).

As escolhas são fortemente condicionadas por limites de informação, recursos e prazos, o que confirma a pertinência do conceito de racionalidade limitada, no qual as escolhas não seguem padrões ideais de racionalidade plena. Nesse sentido, as escolhas priorizam soluções viáveis e juridicamente seguras, capazes de assegurar a autenticidade, a integridade e a eficácia dos documentos expedidos.

No escopo da análise documental, a aplicação dos princípios da Diplomática revelou-se importante para a compreensão da legitimidade das decisões institucionais. Ao examinar as características intrínsecas dos documentos acadêmicos, como sua forma, estrutura e elementos de autenticidade, foi possível identificar como a validade probatória do documento é construída. Adicionalmente, a investigação das características extrínsecas, o contexto de sua produção e o fluxo

funcional ao qual pertence, permitiu compreender o papel que o documento desempenha na fundamentação do decisor.

Desse modo, a análise diplomática não apenas descreveu os artefatos documentais, mas demonstrou como a sua integridade e autenticidade conferem solidez e legalidade às escolhas administrativas, legitimando o processo de emissão de documentos. A análise diplomática conduz à identificação da tipologia documental envolvida no processo de emissão de diplomas e outros documentos acadêmicos.

A classificação dos documentos, com base em suas características formais, funcionais e no seu fluxo informacional, revelou-se de grande importância no processo. A tipologia não é meramente descritiva; ela permite discernir o papel que cada documento desempenha na construção da validade probatória, rastreando o percurso da informação e da decisão ao longo do sistema.

Assim, a tipologia documental serve como um guia para mapear a complexa dinâmica institucional, elucidando como a legitimidade de um diploma é progressivamente consolidada a partir de uma série de tipos documentais e se integra diretamente à Teoria da Atividade, elucidando como cada documento atua como um instrumento de mediação da atividade.

Nesse sentido, a Teoria da Atividade evidencia que os documentos não são artefatos inertes, mas elementos dinâmicos que organizam a ação, estabelecem as regras de interação e registram a trajetória das decisões.

A tipologia documental serve, portanto, como um guia para mapear a complexa dinâmica do sistema, permitindo que a pesquisa rastreie o percurso da informação e da autoridade. Por exemplo, a análise de um parecer, documento de decisão, na perspectiva da Teoria da Atividade nos permite compreender a tensão entre o sujeito que o elabora e a comunidade que ele precisa satisfazer, ao mesmo tempo em que a sua forma, estrutura do documento, garante a legitimidade de sua função.

Assim, ao elucidar como a legitimidade de um documento acadêmico é progressivamente consolidada por meio de uma série de artefatos documentais, a tipologia documental se torna um elo fundamental na análise da prática institucional.

A pesquisa documental foi fundamental para esta pesquisa, pois possibilitou o levantamento das normativas legais que fundamentam a tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos. Por meio dela, foi possível mapear o arcabouço jurídico que embasa o processo, incluindo a Portaria nº 1.095/2018, o

Decreto nº 9.235/2017, a Lei nº 10.861/2004, a Portaria nº 22/2017/MEC, a Portaria nº 315/2018/MEC e a Portaria Normativa nº 23/2017.

Essa análise normativa, ao explicitar a rede de responsabilidades institucionais entre a IES descredenciada, o MEC, por meio da Seres, e as IES receptoras, permitiu compreender a estrutura formal do sistema. No entanto, mais do que uma simples descrição, a pesquisa documental se tornou o ponto de partida para a análise crítica, revelando a existência de lacunas interpretativas e de desafios práticos na implementação dessas normas.

Assim, a pesquisa documental não apenas providenciou a base legal, mas também serviu como a primeira coleta de dados a ser contrastada com a prática e as percepções dos envolvidos.

Por meio da integração da pesquisa bibliográfica e da pesquisa documental foi possível identificar os atores, critérios e fontes de informação que estruturam o processo decisório. A análise das normativas permitiu um mapeamento preciso dos sujeitos formalmente responsáveis e das diretrizes estabelecidas.

Concomitantemente, a pesquisa bibliográfica forneceu o arcabouço teórico para compreender o papel desses atores e a função dos critérios e das fontes como instrumentos de mediação no sistema de atividade. Essa identificação foi de suma importância para a pesquisa, pois estabelece o ponto de partida analítico, que foi posteriormente corroborado pela observação participante e pelas entrevistas semiestruturadas. Ao delinear o quadro formal do processo, o estudo cria a base para o confronto com a realidade vivenciada.

A partir deste alicerce, a pesquisa pôde avançar para o nível empírico, revelando como a complexidade das interações, as lacunas informacionais e as tensões entre os atores subvertem ou complementam as regras formais. Dessa forma, o levantamento inicial dos elementos do processo é um passo fundamental para contextualizar e fundamentar a análise das contradições na prática cotidiana.

Essa compreensão aprofundada do processo permitiu, ainda, examinar as implicações éticas associadas à emissão de documentos acadêmicos. A partir do arcabouço teórico, da pesquisa documental e da triangulação com a observação participante e as entrevistas semiestruturadas, foi possível analisar os dilemas morais enfrentados pelos atores institucionais, considerando o impacto direto para os estudantes e para o mercado de trabalho. Nesse sentido, a filosofia da informação se mostra particularmente relevante, pois ela ilumina as questões

relativas ao valor da informação, como por exemplo o diploma como prova de conhecimento, e à responsabilidade institucional em sua produção e autenticação. A pesquisa demonstrou que as decisões não são apenas sobre o cumprimento de regras, mas sobre o gerenciamento de uma tensão ética entre a necessidade legal de autenticidade documental e a responsabilidade social de garantir que a trajetória acadêmica dos estudantes seja validada, permitindo-lhes seguir em suas carreiras.

A partir dessas constatações, e com base na compreensão aprofundada do sistema de atividade, este estudo avançou para a proposição de diretrizes institucionais que possam guiar a Universidade Federal do Paraná e outras na tomada de decisões.

As recomendações, embasadas na análise das tensões e desafios, incluem a padronização de procedimentos de análise documental, a incorporação de critérios éticos explícitos nas políticas internas e a implementação de mecanismos de supervisão e controle interno para assegurar a conformidade. Adicionalmente, ressalta-se a necessidade de capacitação contínua dos profissionais envolvidos e, por fim, a articulação sistemática entre os critérios técnicos, legais e éticos, visando a uma gestão documental mais segura, eficiente e socialmente responsável.

Com base nessas constatações, entende-se que esta pesquisa atingiu seu objetivo geral de propor um modelo de tomada de decisão que combina os referenciais de Choo (2003), com o diagrama de Engeström e com base na Arquivística, de modo a oferecer uma estrutura analítica capaz de orientar a prática institucional da UFPR e de outras instituições. O modelo propõe a valorização da ética, da transparência e da normatividade como diretrizes para decisões que impactam diretamente a vida acadêmica e profissional dos egressos de IES descredenciadas.

Ressalta-se que este estudo contribui não apenas para o campo da Arquivística e da Gestão Universitária, mas também para a Gestão da Informação, ao evidenciar como a organização, o tratamento e a análise de dados e documentos podem fundamentar decisões mais seguras e eficientes em contextos complexos. Ao reconhecer tanto os limites quanto as potencialidades da tomada de decisão baseada em informações estruturadas, o estudo reforça a relevância de abordagens interdisciplinares.

Diante do exposto, conclui-se que este estudo cumpriu seu propósito ao traduzir um problema complexo em um modelo de decisão estruturado e aplicável. A

contribuição final desta pesquisa reside, portanto, não apenas na articulação teórica ou na análise de um processo, mas na entrega de um instrumento que habilita a instituição a agir com maior segurança, eficiência e, sobretudo, com a responsabilidade ética que lhe é inerente.

No entanto, é fundamental reconhecer as limitações deste estudo. Por se tratar de uma pesquisa de natureza qualitativa baseada em um estudo de caso específico, os resultados obtidos, embora ricos em detalhes e permitindo profundas inferências sobre o fenômeno na UFPR, não podem ser generalizados automaticamente para outras instituições. Adicionalmente, o modelo de tomada de decisão proposto, resultado da articulação entre referenciais teóricos e dados empíricos, é uma proposição para orientação da prática e não passou por uma etapa formal de validação empírica ou teste de eficácia. Essa limitação indica um viés que deve ser endereçado por pesquisas futuras.

Recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem a aplicação do modelo proposto em diferentes instituições e cenários, de modo a avaliar sua efetividade e ampliar sua aplicabilidade.

Apesar dessas restrições metodológicas, este trabalho oferece uma resposta concreta ao desafio de resgatar e validar as histórias acadêmicas de cidadãos, reforçando o papel da universidade como guardiã da memória e promotora da justiça social no cenário educacional brasileiro.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, A. J. Escola pública, comunidade e avaliação: Resgatando a avaliação formativa como instrumento de emancipação. In: STEBAN, M. T. **Avaliação: uma prática em busca de novos sentidos**, Rio de Janeiro: Ed. DP&A. 1999. p. 83-98.
- AGELOS, H. A construção da educação superior como direito social no Brasil: legislação e política pública em debate. 2024. Dissertação (Mestrado em Educação) – Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2024. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/handle/1884/97458>. Acesso em: 17 nov 2025.
- ALMEIDA, L. M.; ROSSI, G. B. Fatores que Influenciam a Tomada de Decisão em Patrocinar a Ies. **Gestão e Tecnologia para a Competitividade**. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/15185.pdf>. Acesso em 16 set 2024.
- ALVES, B. H., OLIVEIRA, E. F. T., & GRACIO, M. C. C. **Análise de domínio na organização do conhecimento: explorando as relações temáticas e de citação**. 2015. Isko brasil; 3(01).
- ARAKAKI, A. C. S.; ARAKAKI, F. A.. Dados e metadados: conceitos e relações: concepts and relationships. **Ciência da Informação**, v. 49, n., 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/163406>. Acesso em: 17 nov 2025.
- ARANHA, M. I. **Manual de Direito Regulatório: Fundamentos de Direito Regulatório**. 10. ed. rev. ampl. –London: Laccademia Publishing, 2025.
- ARAUJO, N. C.; FACHIN, J. Evolução das fontes de informação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 29, n. 1, 2015. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br//download/23206>. Acesso em 26 de julho de 2025.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. (Publicações Técnicas, n. 51).
- BAGGIO, C. B.; COSTA, H.; BLATTMANN, U. Seleção de tipos e fontes de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 32-47. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/26798/16520>. Acesso em 17 de junho de 2025.
- BANDEIRA, L.; SARTORI, R.; MENEGASSI, C. H. M. Práticas de gestão do conhecimento na avaliação de cursos de graduação do INEP/MEC. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/6npQB8zvdWYJ56cPbZybMbx/>. Acesso em 01 de julho de 2025.
- BAPTISTA, D. M.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CARLAN, E. O escopo da análise da informação. In: ROBREDO, Jaime; BRÄSCHER, Marisa (org.). **Passeios no bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento**. Brasília: IBICT, 2010. p. 61–80. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/189812/eroic.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em 17 de junho de 2025.
- BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 6, dez. 2002. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/44747>. Acesso em: 17 jun. 2025.

BARROS, C. M. ; CAFÉ, L. M. A. Estudos da semiótica na Ciência da Informação: relatos de interdisciplinaridades. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n.3, p.18-33, jul./set. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/6JyyhXvsymcjvXX7GFXXFkg/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 16 de setembro de 2024.

BAUER, M. W; GASKELL, G.. **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som - um manual prático**. 13. ed. São Paulo: Vozes, 2015.

BECKER, H. Sobre metodologia. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Hucitec, 1993. p. 17-46.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro. Editora FGV. 2006. 320 p.

BELLOTTO, H. L. **Como fazer Análise Diplomática e Análise Tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do estado, imprensa oficial, 2002. Disponível em: https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf8.pdf. Acesso em 23 de junho de 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017**. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9235.htm. Acesso em 05 dez. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 14 abr 2004. Disponível em https://planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm. Acesso em 16 set 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 22, de 21 de dezembro de 2017**. Dispõe sobre a expedição e registro de diplomas de cursos de graduação por instituições de educação superior pertencentes ao sistema federal de ensino. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 246, p. 41, 05 abr. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/conara/pt-br/legislacao-arquivistica/portarias-federais/portaria-no-22-de-21-de-dezembro-de-2017>. Acesso em 02 de julho de 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 315, de 4 de abril de 2018**. Dispõe sobre os procedimentos de supervisão e monitoramento de instituições de educação superior integrantes do sistema federal de ensino e de cursos superiores de graduação e de pós-graduação lato sensu nas modalidades presencial e a distância. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 65, p. 13, 5 abr. 2018. Disponível em: https://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=108221-portaria-315&category_slug=fevereiro-2019-pdf&Itemid=30192. Acesso em 02 de julho de 2025.

BRASIL. **Portaria nº 1.095, de 25 de outubro de 2018**. Dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 28 out. 2018. Disponível em https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kuirw0TZC2Mb/content/id/47330359/do1-2018-10-26-portaria-no-1-095-de-25-de-outubro-de-2018-47330016. Acesso em 14 ago. 2023.

BRASIL. **Portaria Normativa nº 23, de 21 de dezembro de 2017.** BRASIL. Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 03 set. 2018. Disponível em http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=108241-portaria-normativa-23&category_slug=fevereiro-2019-pdf&Itemid=30192. Acesso em 14 ago. 2023.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991. Disponível em <https://escholarship.org/content/qt4x2561mb/qt4x2561mb.pdf>. Acesso em 12 nov 2025.

BUFREM, L. S.; ALVES, E. C. A. **A dinâmica da pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa, PB: Editora UFPB, 2020.

BORGES, M. E. N.; FERREIRA, M. A. T.; SILVA, J. F. Análise metodológica dos estudos de necessidade de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 129-141, maio/ago. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/qYwrcFVNygWkxxfbxqyszSk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 jul. 2025.

CALDERON, W. R. **O arquivo e a informação arquivística**: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil. 2011. 188 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, [S. I.], 2011. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/82ca5241-94a3-416a-b282-f263a2372f84/content>. Acesso em: 26 jun. 2025.

CAMARGO, A. M. A.; BELLOTTO, H. L. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, 1996. 142 p.

CAMARGO, A. M. de A. Sobre o valor histórico dos documentos. **Revista do Arquivo de Rio Claro**, Rio Claro (SP), n. 1, 2003. Disponível em: <https://www.aphrioclaro.sp.gov.br/wp-content/uploads/2016/07/Revista-do-Arquivo-n%C2%BA-1-2003.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2024.

CAPURRO, R. Desafíos teóricos y prácticos de la ética intercultural de la información. In: PRIMEIRO SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO, 1., 2010, João Pessoa. [Anais...]. João Pessoa: Ideia, 2010. Disponível em: <https://www.capurro.de/paraiba.html>. Acesso em: 30 jun. 2025.

CAPURRO, R.; HJOLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. I.], v. 12, n. 1, 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/33134>. Acesso em: 08 nov. 2024.

CARNEIRO, B. P. B.; NOVAES, I. L. Regulação do ensino superior no contexto de contemporaneidade. In: NASCIMENTO, A. D.; HETKOWSKI, T. M. **Educação e contemporaneidade: pesquisas científicas e tecnológicas**. Salvador: EDUFBA, 2009. 400 p. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/jc8w4/pdf/hetkowski-978852320872-04.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2025.

- CARVALHO, L. F.; ARAUJO JUNIOR, R. H. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, [S. I.], v. 28, n. 1, 2014. Disponível em: <https://www.brappci.inf.br/index.php/res/v/23502>. Acesso em: 26 jun. 2025.
- CARVALHO, M. E. et al. As contribuições da inteligência competitiva para a estratégia no contexto de uma instituição bancária. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 1, 2018. Disponível em: <https://cip.brappci.inf.br/download/33359>. Acesso em: 26 jun. 2025.
- CASTOR, E. C. S. et al. Sistemas de apoio à decisão: uma melhoria crescente em uma empresa do setor elétrico nacional. **Revista P2P e INOVAÇÃO**, [S. I.], v. 9, n. 1, 2022. Disponível em: <https://cip.brappci.inf.br/download/204318>. Acesso em: 27 jun. 2025.
- CECHINEL, A.; FONTANA, S. A. P.; GIUSTINA, K. P. D.; PEREIRA, A. S.; PRADO, S. S. Estudo/Análise Documental: uma revisão teórica e metodológica. **Revista do Programa em Pós-Graduação em Educação**, Criciúma, v. 5, n. 1, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/criaredu/article/download/2446/2324/0>. Acesso em: 02 jul. 2025.
- CELLARD, A. A análise documental. In: POUPART, J. et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Editora Vozes, 2012. p. 295-316. Disponível em: <http://bds.unb.br/handle/123456789/1244>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Glossário da CTDE: versão 4.0**. Rio de Janeiro, jul. 2008. Disponível em: https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras-tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/2008_ctdeglossario_v4.pdf. Acesso em: 17 jun. 2025.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/EARQV203MAI2022.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2025.
- CRNKOVIC, G. D.; HOFKIRCHNER, W. Floridi's "open problems in Philosophy of Information", ten years later. **Information**, [s.l.], v. 2, p. 327-359, 2011. Disponível em: <http://www.mdpi.com/2078-2489/2/2/327/pdf>. Acesso em: 28 jul. 2025.
- CUNHA, M. B. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001. 168 p.
- DANUELLO, J. C. **Produção científica docente em tratamento temático da informação no Brasil: uma abordagem métrica como subsídio para a análise do domínio**. 2007. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/items/e1ca8180-5214-439e-a011-80e2a83eb8d6>. Acesso em: 16 set. 2024.

- DIAS, C. C. A análise de domínio, as comunidades discursivas, a garantia da literatura e outras garantias. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/92174>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- DORNELES, S. L.; SILVA, B. S. P. Identificação como função arquivística: produção científica brasileira e discussões. **Ágora**, [S. I.], v. 30, n. 60, p. 113-129, 2020. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/868>. Acesso em: 18 ago. 2025.
- DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999. 168 p.
- DURANTI, L. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Revista Estudos Históricos**, São Paulo, v. 7 n. 13, 1994. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/reh/issue/view/279>. Acesso em: 27 de julho de 2025.
- ENGESTRÖM, Y. **Learning by expanding: an activity theoretical approach to developmental research**. Helsinki: Orienta-konsultit, 1987. Disponível em: <https://lchc.ucsd.edu/mca/Paper/Engestrom/Learning-by-Expanding.pdf>. Acesso em: 9 set. 2025.
- ENGESTRÖM, Y. Aprendizagem por expansão na prática: em busca de uma reconceituação a partir da teoria da atividade. **Cadernos de Educação**, Pelotas, n. 19, p. 1-28, 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/index.php/caduc/article/view/1441/19464>. Acesso em: 9 set. 2025.
- FELDMANN, T.; SOUZA, O. A governamentalidade e o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes – ENADE. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/NLY79ztvrTdZFXJQCCDrsdH/?lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2025.
- FERREIRA MA, J.; TEIXEIRA , U.T. **Redesenhando o Sinaes**: um convite a aperfeiçoamentos na política de avaliação da educação superior brasileira. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, 2023. disponível em <https://td.inep.gov.br/ojs3/index.php/td/article/view/5738>. Acesso em: 24 nov 2025.
- FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G.. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 14, n. 28, p. 139–152, maio 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/MmkPXF5fCnqVP9MX75q6Rrd/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 dez 2025.
- FREITAS, L. M.; ALBUQUERQUE, A. C. As abordagens da Análise de Domínio como aporte metodológico para a classificação arquivística. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Londrina. **Anais** [...]. Londrina, 2017. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XVIII_ENANCIB/ENANCIB/paper/viewFile/443/1138. Acesso em: 16 jun. 2025.
- FROEHLICH, T. A not-no-brief account of current information ethics: The ethics of ignorance, missing information, misinformation, disinformation and other forms of

- deception or incompetence. **BiD: textos universitarios de biblioteconomia i documentació**, Barcelona, n. 39, dez. 2017. Disponível em: <http://bid.ub.edu/en/39/froehlich.htm>. Acesso em: 26 jul. 2025.
- GARBER, R. **Inteligência competitiva de mercado**. São Paulo: Madras, 2001. 357 p.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOMES, C. R. G. **Arquitetura de repositório semântico para organização de pesquisa agropecuária**. 2013. 169 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, [S. I.], 2013. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/712/1/gomes2013.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- GÜNTHER, H. **Como elaborar um questionário**. Brasília: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental, 2003. (Série Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais, n. 01). Disponível em: <https://www.ic.unicamp.br/~wainer/cursos/2s2006/epistemico/01Questionario.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2025.
- HEIDEGGER, M. **Ser e Tempo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.
- HJØRLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, New Jersey, v. 46, n. 6, p. 400-425, 1995. Disponível em: <[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199507\)46:6<400::AIDASI2>3.0.CO;2-Y](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199507)46:6<400::AIDASI2>3.0.CO;2-Y)>. Acesso em: 5 ago. 2024.
- INOMATA, D. O.; ARAÚJO, W. C. O.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 203-228, set./dez. 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/32670>. Acesso em: 20 set. 2024.
- JUNIOR, E. B. L.; OLIVEIRA, G. S.; SANTOS, A. C. O.; SCHNEKENBERG, G. F. Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cadernos da Fucamp**, Monte Carmelo, v. 20, n. 44, p. 36-51, 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2356>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- KELLS, H. R. Perspectivas básicas de regulação. In: SOUSA, Eda C. B. M. (Org.). **Avaliação institucional: leituras complementares**. Brasília: UnB/FE, 1999. v. 8, p. 7-35.
- LAGE, S. R. M. A ética na representação temática da informação. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 29, p. 1-21, 2024. DOI: 10.5007/1518-2924.2024.e98226. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/98226>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- LOUSADA, M.; VALENTIM, M. L. P. Modelos de tomada de decisão e sua relação com a informação orgânica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. I.], v. 16, n. 1, p. 147-164, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/32244>. Acesso em: 14 ago. 2023.
- MACEDO, L. O. B.; SAES, M. S. M. Semiótica e os microfundamentos da lógica de decisão individual. **Organizações & Sociedade**, [S. I.], v. 27, n. 92, p. 53-69, jan.

2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/sJhn9c9bvQZnjzXFP6PJkt/>. Acesso em: 28 jul. 2025.
- McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- MELO, T. M.; FUCIDJI, J. R. Racionalidade limitada e a tomada de decisão em sistemas complexos. **Revista de Economia Política**, [S. I.], 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/SZq8Tj3JLNsxHbx44Pn8H6H/>. Acesso em: 27 jun. 2025.
- MEDEIROS, S. M. A. A teoria da atividade em Vygotsky, Leontiev e Engeström: os fundamentos da aprendizagem expansiva. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, v. 21, p. e021051, 2021. DOI: 10.20396/rho.v21i00.8657702. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/histedbr/article/view/8657702>. Acesso em: 11 set. 2025.
- MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. **Administração**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G. de. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Cengage Learning, 2021.
- NASCIMENTO, D. M.; MARTELETO, R. M. A “Informação Construída” nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bourdieu. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, [S. I.], v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br//download/5679>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- NASCIMENTO, A. DE O.; VOLPIN JUNIOR, M.. Caminhos e descaminhos da política pública arquivística: o Ministério da Educação e a regulação do acervo acadêmico. **Em Questão**, v. 31, p. e–141213, 2025. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/emquestao/a/ptxNWHZJzgLfBf8yH87hxMt/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 18 nov 2025.
- NASCIMENTO, N. M.; VALENTIM, M. L. P. A Relação entre os Estudos de Tipologia Documental e o Processo Decisório. In: [NOME DO ORGANIZADOR, N. - Não informado]. **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p. 291-308. Disponível em: https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab_editorial/catalog/download/36/1497/2737?inline=1. Acesso em: 26 jun. 2025.
- NONAKA, I.; TOYAMA, R.; KONNO, N. SECI, Ba and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. **Long Range Planning**, [S. I.], v. 33, n. 1, p. 5-34, [2000?]. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.1016/S0024-6301\(99\)00115-6](http://dx.doi.org/10.1016/S0024-6301(99)00115-6).
- OLIVEIRA, W. C.; GUIMARÃES, J. A. C. Hermenêutica e organização e representação da informação: transversalidade e verticalidade na Ciência da Informação. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, [S. I.], v. 17, e023062, 2023. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023062.
- PACHECO, C. G.; VALENTIM, M. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Editora UNESP: Cultura Acadêmica, 2010. 390 p. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-16.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2025.

- PELLEGRINI, E.; VITORINO, E. V. A dimensão ética da competência em informação sob a perspectiva da filosofia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. I.], v. 23, n. 2, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/37706>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- PEREIRA, B. A. D.; LOBLER, M. L.; SIMONETTO, E. O. Análise dos modelos de tomada de decisão sob o enfoque cognitivo. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, Santa Maria, v. 3, n. 2, p. 260-268, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/2347/1414>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- PINHO, F. A.; MILANI, S. O. Ética em organização do conhecimento: categorização de termos fronteiriços em relação a gênero e sexualidade. **Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 84-103, 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/5121>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- QUEROL, M. A. P.; CASSANDRE, M. P.; BULGACOV, Y. L. M. Teoria da Atividade: contribuições conceituais e metodológicas para o estudo da aprendizagem organizacional. **Gestão & Produção**, [S. I.], 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/WRzz3r9zXJPJwNKZPmxrh9J/>. Acesso em: 9 set. 2025.
- RANGEL, Susana Salum. Educação Superior: O papel da União e a garantia de qualidade do ensino. 2012. Tese (Doutorado em Direito do Estado) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2134/tde-27082013-140307/publico/Versao_Simplificada_Tese_Susana_Salum_Rangel.pdf. Acesso em: 17 nov 2025.
- RAZZOLINI FILHO, E. **Introdução à Gestão da Informação**. Curitiba: Editora Juruá, 2020.
- RIBEIRO, D. E.; SOUZA, I. G. C. O.; SOUZA, A. P. O conceito de informação e conhecimento sob a ótica dos docentes do Curso de Biblioteconomia UFCA. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Cariri, v. 1, n. 1, p. 16-29, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/52020>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- RIBEIRO, E. A. Convergências e divergências das práticas de autoavaliação institucional em IES pública e privada na percepção da comunidade acadêmica. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, v. 23, n. 51, p. 168–188, 2012. DOI: 10.18222/eae235120121954. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/eae/article/view/1954>. Acesso em: 17 jun. 2025.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 536 p.
- ROBREDO, J. Filosofia da ciência da informação. In: ROBREDO, J. (org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 35-73. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ufba/145/1/Para%20entender%20a%20ciencia%20da%20informacao.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- RODRIGES, C.; BLATMANN, U. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. I.], v. 19, n. 3, p. 4-29, jul./set. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/RMwpcd5QyLSBnTxkM3YHtDw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 set. 2024.

- RODRIGUES, C.; BLATMANN, U. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 43-58, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/53365>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- RODRIGUES, A. C. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. 2008. 258 f. Tese (Doutorado em História Social) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-27112008-151058/publico/TESE_ANA_CELIA_RODRIGUES.pdf. Acesso em: 23 jun. 2025.
- RODRIGUES, M. L. R. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. I.], v. 11, n. 1, p. 102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/kNWMg5vmqhBjKTzPYqSw8BQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 set. 2024.
- SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, [S. I.], v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>. Acesso em: 17 jun. 2025.
- SANTAELLA, L. **O que é semiótica**. São Paulo: Brasiliense, 2005.
- SANTAELLA, L. **Semiótica Aplicada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- SANTANA, R. C. B.; PAIVA JÚNIOR, F. G. Triangulação metodológica na pesquisa qualitativa: um estudo em periódicos brasileiros voltados ao turismo. **Revista Brasileira de Administração Científica**, [S. I.], v. 13, n. 1, p. 67–81, 2022. DOI: 10.6008/CBPC2179-684X.2022.001.0006. Disponível em: <https://sustenere.inf.br/index.php/rbadm/article/view/6798>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- SANTOS, R. N. M. Métodos e ferramentas para gestão de inteligência e do conhecimento. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 13, p. 55-73, jan./jun. 2000. Disponível em: <https://periodicos-des.cecem.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23343/18856>. Acesso em: 26 jun. 2025.
- SICHELERO, J. J. Linguagem, hermenêutica e educação. **Revista Brasileira de Educação**, Porto Alegre, v. 24, e240003, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/WJmGXyz5yfcFHNyhKR7XzCJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SILVA, A. B.; TOGNOLI, N. B. Diplomática digital: uma nova abordagem? In: [ORGANIZADOR - Não informado]. **A pesquisa e o ensino em arquivologia: perspectivas na era digital**. Belém: [S. n.], 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/202102/001106584.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 26 jun. 2025.
- SILVA, J. L. C. Das concepções disciplinares na Ciência da Informação e/ou de suas configurações epistemológicas: o desiderato percepcionado da interdisciplinaridade. **Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información**, [S. I.], v. 27, n. 61, p. 67-92, 2013. Disponível em:

- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000100004. Acesso em: 30 jun. 2025.
- SIMON, H. A. **Reason in Human Affairs**. Stanford: Stanford University Press, 1983.
- SIQUEIRA, J. C. Informação e documento: relações simbióticas. **Ponto de Acesso**, [S. I.], v. 9, n. 2, p. 111-131, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/7675>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SIQUEIRA, M. M. O ensino superior e a universidade. **RAE Eletrônica**, São Paulo, v. 4, n. 1, jun. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/zT3TNThdzQbyk3zwWPfqD7d/>. Acesso em: 17 jun. 2025.
- SIRIHAL, A. B.; LOURENÇO, C. A. Informação e conhecimento: aspectos filosóficos e informacionais. **Revista Informação & Sociedade**, Paraíba, v. 12, n. 2, 2002. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/92526>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- SUAVE, A. L.; ALBUQUERQUE, A. C. Ciência da Informação e Filosofia da Informação: reflexões e relações. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 14, n. 1, p. 31-38, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/103866>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- TARAPANOFF, K. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. 2. ed. Brasília: Thesaurus, 1995. 163 p. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14812/1/LIVRO_Tecnicas%20ParaTomada.pdf. Acesso em: 26 jul. 2025.
- TEODÓSIO, A. S.; SILVA, E. E.; RODRIGUES, F. R. G. **Discutindo o processo decisório: a contribuição dos principais modelos de análise**. [S. I.]: s. n., 2007.
- TOGNOLI, N. B. Diplomática: dos diplomas aos documentos digitais. **Revista do Arquivo**, São Paulo, ano III, n. 6, p. 28-37, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/309952>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- TOGNOLI, N. B.; GUIMARÃES, J. A. C. A organização do conhecimento arquivístico: perspectivas de renovação a partir das abordagens científicas canadenses. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 21-44, jan./mar. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/pXsQkdYw4W3BMkS33WtcDRC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 jun. 2023.
- TROITIÑO-RODRIGUEZ, S. M. O juízo de órfãos de São Paulo: caracterização de tipos. **Revista Criar Educação**, [Criciúma], v. 5, n. 1, p. 1-7, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/criaredu/article/view/2446>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 282 p. Disponível em: https://valentim.pro.br/wp-content/uploads/2023/06/Livro_Ambientes_Fluxos.pdf. Acesso em: 18 set. 2025.
- VERHINE, R. E. Avaliação e regulação da educação superior: uma análise a partir dos primeiros 10 anos do SINAES. **Revista da Avaliação da Educação Superior**,

Campinas, v. 20, n. 3, p. 603-619, 2015. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/aval/a/n8WYbvtmRRgBFtvr3QkcKCt/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 01 jul. 2025.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99–110, 2011. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/SjcbWRPPfNPjhF5DhFTSkcv/?format=html>. Acesso em: 26 jul. 2025.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANDAVALLI, C. B. Avaliação da educação superior no Brasil: os antecedentes históricos do SINAES. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 14, n. 2, p. 267–290, jul. 2009. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/aval/a/yD4cHVXpdYySy6wgbzTJ3yn/abstract/?lang=pt>.

Acesso em: 16 set. 2024.

APÊNDICE A

Nós, Professor Elder Lopes Barboza, pesquisador responsável e Luciano André Vanz - aluno de pós-graduação - da Universidade Federal do Paraná, estamos convidando [o Senhor | a Senhora | você], servidor(a) lotado na Unidade de Diplomas da UFPR a participar de um estudo intitulado:

Tomada de decisão na emissão de documentos acadêmicos de instituições descredenciadas: um enfoque na Unidade de Diplomas da UFPR.

Esta pesquisa é relevante por abordar a complexidade da tomada de decisão na emissão de documentos acadêmicos em contextos de descredenciamento de instituições de ensino superior, com foco no papel da UFPR como gestora dos acervos acadêmicos. A partir da análise do caso concreto das Faculdades SPEI e FANAC, o estudo visa propor um modelo de tomada de decisão que assegure a legalidade, a autenticidade e a responsabilidade institucional na emissão documental, contribuindo para o aprimoramento das práticas de gestão acadêmica.

Caso [o senhor | a senhora | você] participe da pesquisa, será necessário relatar todas as experiências e opiniões acerca do tema levantado. Para tanto, [o senhor | a senhora | você] deverá acessar o Teams em data e horário agendados para a entrevista que terá duração máxima de 1 hora. O link para a entrevista será enviada com antecedência de 2 dias.

É possível que [o senhor | a senhora | você] experimente algum desconforto, principalmente relacionado à exposição de opiniões pessoais sobre o ambiente de trabalho, à lembrança de situações delicadas ou à preocupação com a confidencialidade das informações compartilhadas durante a entrevista.

Alguns riscos relacionados ao estudo podem ser desconforto emocional ao relatar experiências profissionais, receio quanto à exposição de informações sensíveis ou críticas sobre a instituição, bem como preocupação com a confidencialidade e o uso das informações compartilhadas. Embora os riscos sejam mínimos, podem surgir sentimentos de insegurança ou constrangimento durante a entrevista.

Participante da Pesquisa:	Rubrica:
---------------------------	----------

Pesquisador Responsável ou quem aplicou o TCLE:	Rubrica:
Orientador:	Rubrica:

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Setor de Ciências da Saúde da UFPR | CEP/SD Rua Padre Camargo, 285 | 1º andar | Alto da Glória | Curitiba/PR | CEP 80060-240 | cometica.saude@ufpr.br - telefone (041) 3360-7259 Não inserir timbre/logomarca

f) Os benefícios dessa entrevista incluem a contribuição para a compreensão e melhoria dos processos de emissão de documentos acadêmicos em contextos complexos, como o de IES descredenciadas, além da valorização da experiência dos(as) profissionais envolvidos(as) e do aprimoramento das práticas institucionais na gestão documental.

g) Os pesquisadores Elder Lopes Barboza e Luciano André Vanz, responsáveis por este estudo poderão ser localizados, o primeiro, no Departamento de Ciência e Gestão da Informação, Av. Prefeito Lothário Meissner, 623 - Jardim Botânico – Curitiba – PR, elder.barboza@ufpr.br, e o segundo na Coordenadoria de Políticas de Acesso e Permanência, Praça Santos Andrade, 50 – Centro – Curitiba – PR, luciano.vanz@ufpr.br, em horário previamente agendado, para esclarecer eventuais dúvidas que [o senhor | a senhora | você] possa ter e fornecer-lhe as informações que queira, antes, durante ou depois de encerrado o estudo.

j) A sua participação neste estudo é voluntária e se [o senhor | a senhora | você] não quiser mais fazer parte da pesquisa poderá desistir a qualquer momento e solicitar que lhe devolvam este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado.

k) As informações relacionadas ao estudo poderão ser conhecidas por pessoas autorizadas. [mencionar quem são - orientador, médico, autoridade sanitária etc.]. No entanto, se qualquer informação for divulgada em relatório ou publicação, isto será feito sob forma codificada, para que a sua identidade seja preservada e mantida sua confidencialidade.

o) Quando os resultados forem publicados, não aparecerá seu nome, e sim um código.

p) Se [O senhor | A senhora | você] tiver dúvidas sobre seus direitos como participante de pesquisa, você pode contatar também o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP/SD) do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná, pelo telefone 3360-7259. O Comitê de Ética em Pesquisa é um órgão colegiado multi e transdisciplinar, independente, que existe nas instituições nas quais se realizam pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil e foi criado com o objetivo de proteger os participantes de pesquisa, em sua integridade e dignidade, e assegurar que as pesquisas sejam desenvolvidas dentro de padrões éticos (Resolução nº 466/12 Conselho Nacional de Saúde).

Eu, _____ li esse Termo de Consentimento e comprehendi a natureza e objetivo do estudo do qual concordei em participar. A explicação que recebi menciona os riscos e benefícios [e os tratamentos alternativos]. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento sem justificar minha decisão e sem qualquer prejuízo para mim [e sem que esta decisão afete meu tratamento | atendimento]. [Eu entendi o que não posso fazer durante a pesquisa | tratamento > informar neste caso o que o participante pode ou não pode fazer]. [Fui informado que serei atendido sem custos para mim se eu apresentar algum dos problemas relacionados no item n]. [Excluir as frases em azul caso não se apliquem à pesquisa] Eu concordo voluntariamente em participar deste estudo.

Curitiba, ____ de _____ de 2025.

[Assinatura do Participante de Pesquisa ou Responsável Legal]

[Assinatura do Pesquisador Responsável ou quem aplicou o TCLE]

APÊNDICE B

ROTEIRO DE ENTREVISTAS

Tema da Pesquisa: Tomada de decisão sobre a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.

Objetivo da Entrevista: Coletar dados sobre os fatores, desafios e processos envolvidos na emissão e gestão de documentos acadêmicos após o descredenciamento de IES, considerando modelos de tomada de decisão.

Introdução ao Entrevistado

Agradecer a disponibilidade e apresentar o objetivo da entrevista.

Informar sobre a confidencialidade dos dados e solicitar consentimento para gravação (se necessário).

Explicar a estrutura da entrevista e estimativa de duração.

1. Contexto Profissional do Entrevistado

A) Qual é o seu cargo atual e há quanto tempo atua na área de gestão de documentos acadêmicos?

B) Já participou diretamente de processos de emissão de documentos em casos de descredenciamento de IES? Poderia contar um pouco sobre essa experiência?

2. Perguntas diretamente relacionadas aos objetivos específicos da pesquisa.

OBJETIVO ESPECÍFICO A SER ATINGIDO	PERGUNTAS
<p>1. Levantar o conjunto de normas e regulamentações brasileiras que definem os critérios para os processos decisórios na emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.</p>	<p>1. Quais normas e regulamentações brasileiras guiam o processo de emissão de documentos acadêmicos de instituições de ensino superior descredenciadas?</p> <p>2. Como essas normas são aplicadas na prática para garantir a validade e autenticidade dos documentos emitidos?</p> <p>3. Você considera que essas regulamentações são suficientemente claras e abrangentes? Se não, quais são as principais lacunas ou ambiguidades?</p> <p>4. Existem situações em que a interpretação das normas se torna um desafio no processo decisório? Poderia nos dar exemplos?</p> <p>5. Como você avalia a adequação dessas normas para atender às necessidades dos estudantes e das instituições envolvidas?</p>

<p>2. Identificar os atores, critérios e fontes de informação envolvidos no processo decisório da emissão de documentos acadêmicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quem são os principais atores envolvidos na tomada de decisão sobre a emissão desses documentos? Qual o papel específico de cada um? 2. Quais critérios são utilizados para avaliar e decidir sobre a emissão de documentos de uma IES descredenciada? 3. Que tipos de fontes de informação são consultadas para validar e emitir esses documentos? 4. Como é feita a verificação da autenticidade e da completude das informações antes da emissão do documento acadêmico? 5. Existem fontes de informação ou dados que você considera fundamentais para o processo, mas que nem sempre estão disponíveis? Se sim, quais são?
<p>3. Examinar as implicações éticas associadas ao processo de emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas, considerando o impacto para os estudantes e para o mercado de trabalho.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quais são as principais questões éticas que você identifica no processo de emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas? 2. Como as decisões tomadas impactam os estudantes e o mercado de trabalho? Há algum caso específico que você considere ilustrativo? 3. Na sua visão, quais são as consequências para os estudantes cujos diplomas são emitidos após o descredenciamento da instituição? 4. Existem dilemas éticos em relação à transparência e à autenticidade dos documentos emitidos? Como são abordados? 5. De que maneira os interesses dos estudantes são considerados nas decisões? E o que mais poderia ser feito para garantir uma abordagem ética?
<p>4. Recomendar diretrizes institucionais que possam guiar a UFPR na tomada de decisões sobre a emissão de documentos acadêmicos de IES descredenciadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Em sua opinião, quais diretrizes poderiam auxiliar na padronização e na segurança do processo de emissão desses documentos? 2. Quais boas práticas ou recomendações poderiam ser implementadas pela UFPR para melhorar esse processo? 3. Que medidas poderiam ser adotadas para fortalecer a ética e a transparência no processo decisório? 4. Quais ferramentas ou tecnologias poderiam

	<p>facilitar o processo de verificação e emissão dos documentos?</p> <p>5. Existem diretrizes ou recomendações institucionais de outras instituições que você considera um bom modelo para a UFPR?</p>
--	--

3. Processo de Tomada de Decisão

- A) Quais são os principais fatores que influenciam a tomada de decisão no processo de emissão de documentos acadêmicos para IES descredenciadas?
- B) Existe um protocolo padronizado que você e sua equipe seguem nesses casos? Se sim, poderia descrever brevemente?
- C) Como as incertezas ou a falta de informações impactam as decisões no processo de emissão?

4. Desafios e Soluções

- A) Quais são os principais desafios encontrados na emissão de documentos para alunos de IES descredenciadas?
- B) Poderia compartilhar um exemplo de um desafio e como foi superado?
- C) Em sua opinião, quais seriam melhorias ou inovações que poderiam facilitar esse processo no futuro?

6. Considerações Finais

- A) Como você avalia a importância de uma gestão eficiente da informação nesse contexto de descredenciamento?
- B) Gostaria de acrescentar algo sobre o tema ou compartilhar alguma sugestão relevante para este estudo?

Encerramento

Agradecer ao entrevistado pelo tempo e pelas contribuições.

Informar sobre os próximos passos da pesquisa e a possibilidade de contato para esclarecimentos futuros.