

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO APLICADA AO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO DA UFMG

Emails:
daniellerioga@gmail.com
renatabaracho@eci.ufmg.br

Danielle Carmo Pimenta Rioga¹; Renata Maria Abrantes Baracho²

Resumo

A presente pesquisa aborda a temática da internacionalização universitária na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e a necessidade da aplicação da gestão da informação (GI) no setor responsável, principalmente, pela recepção e suporte dos estudantes internacionais que fazem intercâmbio na UFMG. Logo, o objetivo central desse trabalho é contribuir com o processo de internacionalização do Setor de Acolhimento e do Programa Bem-vindo da Universidade Federal de Minas Gerias, por meio do desenvolvimento de uma proposta de Modelagem do seu Fluxo Informacional. A metodologia utilizada é a *Design Science Research* (DSR), que promove a aplicação de teoria e prática. Foram utilizadas as ferramentas de observação, entrevistas e levantamento bibliográfico para a coleta de dados. As cinco etapas que compõe a DSR são: Percepção do Problema, Sugestão, Desenvolvimento, Avaliação e Conclusão. De acordo com a DSR, foram desenvolvidas a Modelagem do Fluxo Informacional Visual 1 e a Modelagem do Fluxo Informacional Descritiva 2, que serão representadas pela última mencionada. Além disso, a participação em eventos do setor e encontros com a equipe para estudos de modelos, foram usados como subsídios para a construção das modelagens, compondo ações das etapas de Percepção do Problema e Desenvolvimento. De acordo com as respostas obtidas, foi possível fazer o mapeamento do fluxo informacional alcançado. Um questionário online foi aplicado para a validação das modelagens, juntamente com a equipe, o que permitiu concluir que os exemplares estão na direção correta segundo o objetivo proposto, entretanto, faz-se necessário rever, juntamente com a equipe do setor, todas as atividades por ele praticadas, as origens e destinos das informações expostas, além de se registrar os órgãos institucionais correlacionados à gestão da informação do setor.

Palavras-chave: Internacionalização. Gestão da Informação. Instituições Acadêmicas. Fluxo da Informação. Recuperação da Informação. Arquitetura da Informação.

Abstract

This research addresses the issue of university internationalization at Minas Gerais Federal University (UFMG) and the need for the application of information management (IM) in the sector responsible, mainly, for the reception and support of international students that do exchange programs there. Therefore, the central objective of this work is to contribute to the process of internationalization of the Reception Sector and Welcome Program of Minas Gerais Federal University, through the development of a proposal for modeling its Informational flow. The methodology used is the *Design Science Research* (DSR), which promotes the application of theory and practice. The resources used for data collection were observation, interviews and literature review. The five steps of the DSR are: Problem Perception, Suggestion, Development, Evaluation and Conclusion. According to the DSR there were developed the Visual Modeling Information Flow 1 and the Descriptive Modeling Information Flow 2 that will be represented in the second picture mentioned. In addition, the researcher

attended to events and meetings with the staff to design the artifacts that were used as subsidies for building up the models, these actions were part of the Problem Perception and Development stages. According to the responses, it was possible to map the information flow reached. An online questionnaire was applied to the team to validate the models, which concluded that the copies are in the correct direction according to the proposed objective. However, it is necessary to review with the team all activities practiced by it, the origins and destinations of the external information, and to register the institutional bodies related to the sector information management.

Keywords: Internationalization. Information Management. Colleges and Universities. Information Flow. Information Retrieval. Information Architecture.

INTRODUÇÃO

A internacionalização universitária é um processo complexo que vai além da mobilidade de pessoas. No caso do processo de internacionalização da Universidade Federal de Minas Gerais, a Diretoria de Relações Internacionais (DRI) [20--]ja, é o departamento responsável por inserir a universidade no panorama mundial. Em meio às atribuições da DRI está a recepção dos estudantes internacionais. Para que a DRI execute todas as suas funções, ela é subdividida em outros departamentos, conectados entre si e com atividades sequenciais e/ou paralelas. Uma dessas divisões, objeto de estudo desse artigo, é o Setor de Acolhimento e o Programa Bem-vindo, criado em 2011 e a partir de 2012 foi associado à DRI. Dentre as várias ações exercidas pelo setor, a mais importante é o suporte dado ao estudante internacional, em relação a documentos e outros trâmites, desde a aceitação do aluno pela UFMG, até que ele chegue à universidade, incluindo o seu acolhimento e durante todo o período da sua estadia como aluno no Brasil.

Por meio da observação, percebe-se que o setor pesquisado precisa de avanços em relação à automatização das atividades. Pois, os dados são registrados um a um em planilhas do Excel com grande volume de dados, e também é necessário buscar manualmente informações e documentos arquivados em espaço físico. Essa situação dificulta o trabalho da equipe e a comunicação com outros setores da DRI, com os alunos intercambistas e com os alunos brasileiros envolvidos no programa, o que, de certa forma, também restringe a troca de informações e o contato entre os próprios estudantes internacionais. Para se construir esses ambientes organizacionais ou universitários, de acordo com suas necessidades, é necessário fazer o uso de recursos e conhecimentos de diversas áreas. Nesse caso, à medida que evolui a Sociedade da Informação, ganha destaque a Ciência da Informação (CI), sobre cujo conceito Taparanoff (2006) esclarece: “[...] Assim, em pesquisas que abordam o tema da informação, a ciência da informação contribui principalmente com estudos das necessidades informacionais, do estudo do fluxo e uso da informação”. (TARAPANOFF, 2006, p. 19-20).

No panorama exposto, a Gestão da Informação torna-se fundamental para se construir um ambiente organizacional, de maneira que esteja apto a praticar as atividades envolvidas no processo de internacionalização universitária. Logo, o objetivo central desse trabalho é contribuir com o processo de internacionalização do Setor de Acolhimento e do Programa Bem-vindo da Universidade Federal de Minas Gerais, por meio do desenvolvimento de uma proposta de Modelagem do seu Fluxo Informacional.

A pesquisa tem como fundamentos as temáticas da Gestão da Informação, Arquitetura da Informação e Internacionalização Universitária. Após a descrição dos processos metodológicos utilizados, os resultados são analisados e, por conseguinte, as conclusões apresentadas, juntamente com as sugestões para futuras pesquisas.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Uma das vertentes da gestão da informação, que coincide com a abordagem dessa pesquisa é a que categoriza a informação como a que,

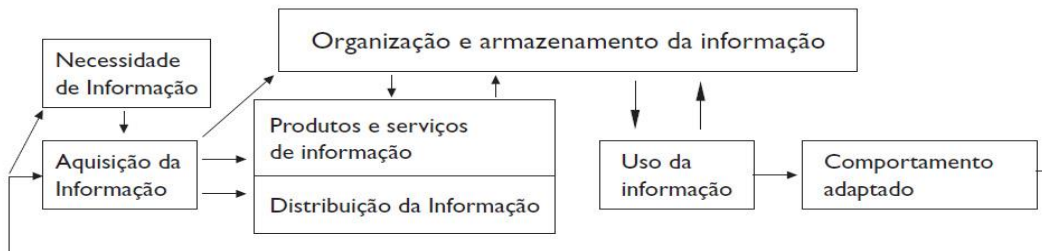
[...]... refere-se a todos os tipos de informação de valor, tanto de origem interna quanto externa à organização. Inclui recursos que se originam na produção de dados, tais como de registros e arquivos, que vêm da gestão de pessoal, pesquisa de mercado, da observação e análise utilizando os princípios da inteligência competitiva, de uma vasta gama de fontes. (TARAPANOFF, 2006, p. 23).

No panorama organizacional o fluxo informacional é essencial, porque ele vai desde a identificação da informação, até sua utilização, de acordo com as necessidades dos usuários. Esse cuidado pode trazer benefícios para a rotina de uma organização. Para Davenport (1998), é importante se considerar o fluxo informacional como um processo, pois, ele inclui o modo como as pessoas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento. Apesar de poucas organizações terem absorvido esse conceito. Mais que isso, " identificar todas as etapas de um processo informacional - todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem - pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença." (DAVENPORT, 1998, p. 173).

Para o desenvolvimento deste trabalho, foram consultados e analisados os Fluxos informacionais propostos pelos seguintes autores: Beal (2012), McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Choo (2003). A título de exemplificação, o fluxo exposto será o construído pelo autor Choo (2003).

Na visão de Choo (2003), a administração da informação, ou Gestão da Informação, pode ser vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação, os recursos e capacidades da equipe, transformando-a em compreensão e *insight* e disponibilizando esse conhecimento por meio de iniciativas e ações, de modo a aprender e se adaptar a seu ambiente mutável. A visão apresentada analisa o uso da informação organizacional em termos de necessidades, busca e uso da informação. Esse modelo é apresentado com um ciclo contínuo de seis processos relacionados entre si: a) identificação das necessidades de informação; b) aquisição da informação; c) organização e armazenamento da informação; d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e) distribuição da informação e f) uso da informação. (Figura 3).

Figura 1 – Modelo processual de Administração da Informação



Fonte: Choo (2003).

Sobre a perspectiva do usuário no conteúdo gerado, Davenport (1998) esclarece, que os arquitetos da informação devem determinar que tipos de comportamento esperam de um grupo específico. Empresas individuais terão diferentes objetivos de mudança, dependendo da estratégia utilizada para os negócios e para o gerenciamento informacional. Porém, o autor reafirma que existem três motivos básicos pelos quais a maioria das arquiteturas falha no aspecto comportamental: 1) Os arquitetos da informação raramente consideram a mudança de comportamento o objetivo principal; 2) O conteúdo é incompreensível para a maioria dos usuários; 3) O processo de desenvolvimento das arquiteturas informacionais inibe as mudanças (DAVENPORT, 1998 p. 204).

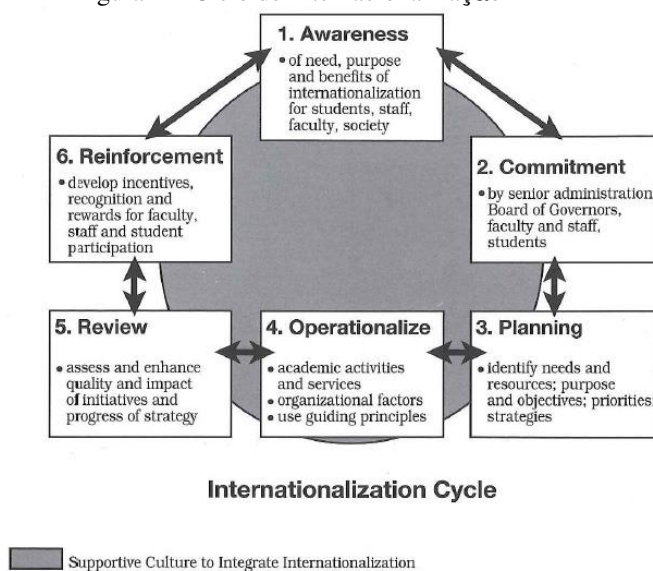
2.1 A Internacionalização universitária

Knight (2004), define internacionalização como o processo de integração de uma dimensão internacional, cultural ou uma dimensão global dentro do propósito de funções, ou entrega de educação pós-ensino médio, tanto no setor nacional quanto institucional (KNIGHT, 2003, p. 2). De acordo com a autora, a

internacionalização da educação do ensino superior está se tornando uma mudança mais importante e significativa no contexto da globalização.

Seguindo seu próprio ritmo, uma instituição de ensino superior internacionalizada, no ciclo proposto por Knight (1994) passa por seis fases, com um fluxo de mão-dupla entre os diferentes passos. Como pode ser observado na figura a seguir:

Figura 2 – Ciclo de Internacionalização¹



Fonte: Knight (1994).

O Ciclo de Internacionalização traz uma visão organizacional sobre como a universidade, enquanto instituição pública ou privada, deve se estruturar internamente, para estar apta a se internacionalizar com qualidade, o que vai além de uma visão unidirecional, voltada para a mobilidade de pessoas de países diversos. Na descrição dessas etapas, fica claro que a qualidade desse processo está diretamente ligada à formação de equipes integradas, líderes engajados, departamentos referenciais e subdivisões, além de um planejamento coerente com a realidade da própria organização. Esses pontos ficam claros no detalhamento das etapas mencionadas a seguir: 1) Consciência (*Awareness*): estudantes, administradores e equipe de trabalho devem ir além da consciência da importância e dos benefícios da internacionalização;/ 2) Comprometimento (*Commitment*): construir comprometimento dos líderes internos da gestão acadêmica para o processo de integração em uma dimensão internacional, além do suporte financeiro;/ 3) Planejamento (*Planning*): desenvolver uma estratégia ou plano, no momento certo, de acordo com cada instituição;/ 4) Operacionalizar (*Operationalize*): atividades acadêmicas e serviços, fatores organizacionais e princípios de orientação, são os três componentes mais importantes nesta fase do ciclo. O desenvolvimento de atividades acadêmicas e serviços são partes essenciais desse processo;/ 5) Revisões (*Review*): é feita de duas formas - pelo monitoramento e a avaliação do valor e do sucesso de atividades individuais e por uma auditoria anual ou bial e no processo de arrecadação de verbas pelas unidades administrativas e pelos departamentos acadêmicos;/ 6) Retorno positivo (*Reinforcement*): por meio de formas concretas e simbólicas é necessário buscar o reconhecimento e a valorização da participação da equipe de trabalho.

Uma questão a ser considerada, é que a estruturação do Ciclo de Internacionalização, quanto à forma, hierarquização institucional e da informação, é um ponto que converge com a proposta do fluxo informacional definido por autores da Ciência da Informação, quando usado dentro de uma organização. Dentro das etapas descritas, a de Operacionalização (*Operationalize*), vem ao encontro do estudo proposto, ao destacar a importância dos serviços e ações acadêmicas, além dos elementos institucionais nessa fase do ciclo. Pois, o Setor

¹ Tradução nossa.

de Acolhimento e Programa Bem-vindo, seria um dos departamentos que tem como funções definidas, as que foram mencionadas.

3 METODOLOGIA

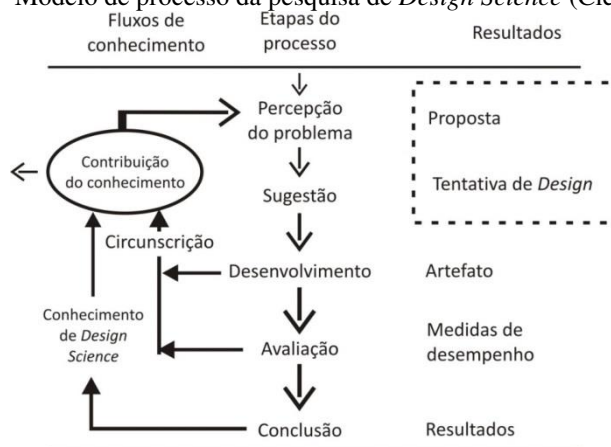
O projeto tem natureza de pesquisa aplicada e objetivo exploratório. A abordagem do objeto de estudo é quantitativa e qualitativa. Os procedimentos de coleta de dados utilizados foram levantamento bibliográfico, observação, entrevista e questionário. Foram envolvidos nesse processo, tanto a equipe do setor, quanto estudantes internacionais de origens diversas, alunos da UFMG de graduação ou pós-graduação, para ser desenvolvido o fluxo informacional do setor.

3.1 Design Science Research (DSR)

A pesquisa apresentada propõe duas ações paralelas: o estudo sobre o conceito de Modelagem do Fluxo Organizacional e afins e a construção de um modelo capaz de ser aplicado à realidade do Setor de Acolhimento da UFMG.

Dessa forma, a partir da relação entre teoria e prática e do levantamento bibliográfico realizado, propõe-se a utilização da *Design Science Research* (Figura 3) também chamado de Processo de Descoberta do Conhecimento, como metodologia a ser empregada nesta pesquisa.

Figura 3 – Modelo de processo da pesquisa de *Design Science* (Ciclo de DSR)



Fonte: Adaptado de Vaishnavi; Kuechler (2015, tradução nossa).

A DSR tem três diretrizes básicas, que se dividem em Fluxos do Conhecimento (Conhecimento de Design Science, Circunscrição e Contribuição do conhecimento), Etapas do Processo (Percepção do problema, Sugestão, Desenvolvimento, Avaliação e Conclusão) e Resultados (Proposta, Tentativa de Design, Artefato e Medidas de Desempenho). A subfases centrais, que são parte da coluna do meio de Etapas do processo, é subdividida em 5 fases, que se direcionam de cima para baixo, como sentido ascendente e estão conectadas às três subfases da etapa de Fluxos do Conhecimento (teoria) e paralelamente, o desenvolvimento do protótipo vai sendo realizado, de acordo com as subfases do Resultado (prática). À medida que cada fase da Etapas do processo avança, a teoria e a prática são interligadas e avaliadas, paralelamente, de acordo com as subfases das colunas laterais. Na finalização do ciclo metodológico, tem-se Conhecimento de Design Science e resultados, que poderá ser um protótipo ou um estudo de caso, por exemplo.

No contexto do trabalho apresentado, a sequência de subfases das **Etapas do processo**, que são descritas para o desenvolvimento da Modelagem do Fluxo Informacional, são detalhadas de acordo com os procedimentos realizados, sendo que, chegou-se à Avaliação, como última etapa até então finalizada, a análise dos resultados a que se refere esse artigo, é parte da fase de Avaliação. Como detalhado a seguir

Percepção do problema

A fim de ter uma maior clareza sobre as atividades desenvolvidas pelo Setor de Acolhimento e o Programa Bem-vindo, foi realizada uma análise das principais ações estratégicas praticadas pelo departamento, que foram acompanhadas diretamente pela pesquisadora. As atividades observadas foram: Semana de Orientação do Estudante Internacional 2016/01- atividade que recepciona os alunos internacionais no início de cada semestre e os orienta a respeito de documentos, trâmites legais do visto, regularização da matrícula, moradia, a língua portuguesa entre outros;/ Campanha de Apadrinhamento 2016/01 - projeto que incentiva a aproximação de alunos brasileiros e internacionais. Para cada estudante internacional, dois "padrinhos" e/ou "madrinhas" brasileiros são escolhidos para darem suporte em necessidades diversas, aos estudantes internacionais;/ Programa de Moradia para o Estudante Internacional/Projeto Caracol 2016/01 - famílias brasileiras se candidatam a alojarem os estudantes internacionais, durante todo seu período de intercâmbio, por um valor pré-estabelecido;/ Alguns eventos da Agenda Cultural 2015/02 - atividades de entretenimento diversas, como tours em Belo Horizontes ou cidades vizinhas, passeios culturais e ações de integração.

A observação dessas atividades, aliada às entrevistas e observação formam a coleta de dados tornando mais claras as necessidade organizacionais do Setor de Acolhimento e o Programa Bem-vindo.

Sugestão

A partir dos dados e informações apresentadas, sugeriu-se a Modelagem do Fluxo Informacional do Setor de Acolhimento da UFMG, como uma alternativa para contribuir para o próprio setor. Além disso, ela poderá contribuir para a internacionalização da universidade e levantar alternativas para tentar melhorar os processos de gestão da informação e do conhecimento do departamento estudado.

Desenvolvimento

Para essa etapa foram realizadas duas visitas técnicas da pesquisadora ao e interação com a equipe, definiu-se algumas diretrizes para o desenho da Modelagem. O contato com o setor tem ocorrido desde agosto de 2015. A coleta de informações e de dados foi viabilizada por meio de encontros, telefonemas, e-mails e entrevistas despadronizadas não dirigidas. Todo o conteúdo coletado foi essencial para o desenvolvimento das etapas da Modelagem do Fluxo Informacional.

Na Modelagem do Fluxo Informacional Visual 1 (Figura 4), as atividades desenvolvidas pelo Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo estão identificadas e mapeadas, de acordo com a direção do fluxo da informação, representada por setas, pela numeração crescente e pela correlação entre as partes envolvidas. O setor trabalha paralelamente com outros departamentos internos da Diretoria de Relações Internacionais e suas atividades estão interligadas. Logo, o processo de aceitação e recepção dos alunos internacionais é subdividido em três etapas sequenciais: Etapa Setor de *Incoming* A, Etapa Colegiado de Curso B e Etapa Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo C.

Na Etapa Setor de *Incoming* A: existe uma interação institucional entre o estudante internacional, representado pela universidade estrangeira e o Setor de *Incoming/ DRI/ UFMG*. 1) A Universidade estrangeira representa o estudante internacional e envia sua lista de documentos, para o Setor de *Incoming/ DRI*.

Na Etapa do Colegiado de Curso B, há uma interação entre o Setor de *Incoming/ DRI* e o Colegiado de Curso: 2) O Setor de *Incoming/ DRI* solicita do Colegiado de curso da área de estudos do aluno, a aprovação da sua candidatura; 3) O Colegiado de Curso aprova a candidatura do aluno e comunica o Setor de *Incoming/ DRI*. 4) O Setor de *Incoming/ DRI* providencia a Carta de Aceite do estudante internacional (digitalizada e via correios e envia à Universidade Estrangeira (Etapa Setor de *Incoming* A). 5) O Setor de *Incoming/ DRI* envia para o Colegiado de Curso informações sobre os estudantes que estarão vinculados à universidade.

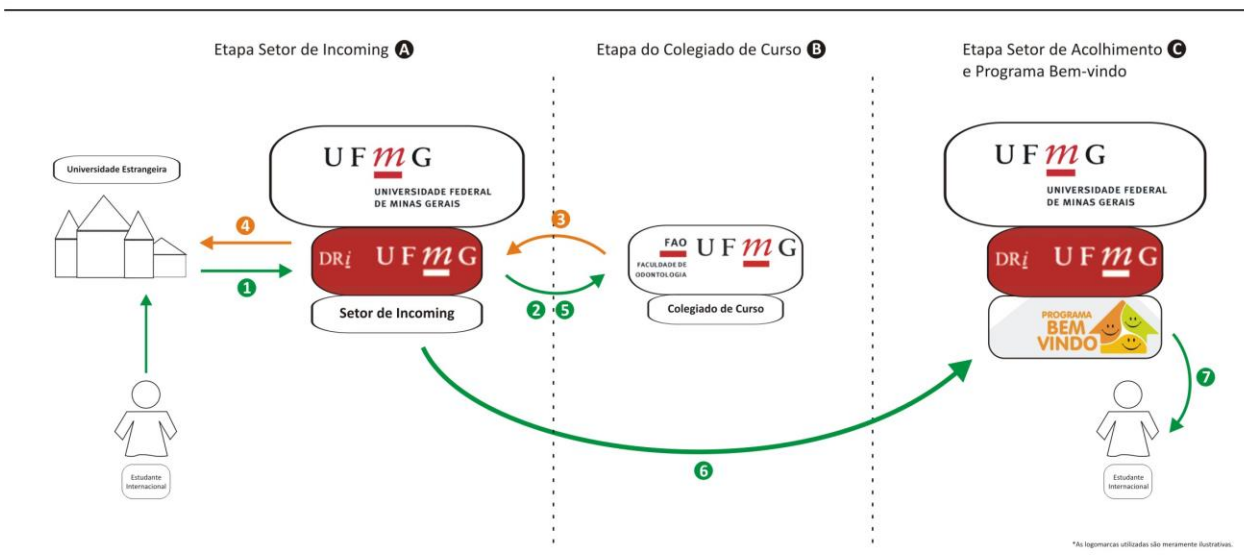
Na Etapa do Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo C, há uma interação entre o Setor de *Incoming/ DRI* e o Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo: 6) O Setor de Acolhimento e o Programa Bem-vindo, recebe por meio de lista, informações sobre todos os estudantes que estudarão na UFMG no semestre seguinte; 7) Ações do Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo incluem: fazer o levantamento do número de intercambistas internacionais; montar o Catálogo do Programa de Moradia para estrangeiro/ Projeto Caracol e auxiliar estudantes interessados em ficar em residências, com as famílias acolhedoras; preparar a SOEI (Semana de Orientação do Estudante Internacional), que tem o objetivo de passar informações de cunho acadêmico e burocrático para os estudantes. Além de palestras, são oferecidos *tours* pelo Campus e pontos centrais da cidade;

dar suporte na obtenção das documentações exigidas para o registro na Polícia Federal e instruir sobre a obtenção do CPF; organizar passeios semestrais em pontos turísticos; fazer e divulgar a Agenda Cultural e o Boletim semanal; promover o Programa de Apadrinhamento dos estudantes internacionais, pelos alunos brasileiros.

A Modelagem do Fluxo Informacional Descritiva 2 (Figura 5), está baseada no Fluxo apresentado na Figura 4 incluindo o detalhamento de cada etapa e o movimento da informação, nas respectivas Etapas A, B e C.

Figura 4 – Modelagem do Fluxo Informacional Descritiva 2

MODELAGEM DO FLUXO INFORMACIONAL DESCRIPTIVA 2 / SETOR DE ACOLHIMENTO UFMG



- 1 A Universidade Estrangeira representa o aluno(a) interessado(a) em realizar intercâmbio na UFMG e envia sua lista de documentos;
- 2 O Setor de Incoming/ DRI solicita do Colegiado de Curso a aprovação da candidatura do aluno internacional;
- 3 O Colegiado de Curso aprova a candidatura do aluno e comunica o Setor de Incoming/ DRI;
- 4 O Setor de Incoming/ DRI providencia a Carta de Aceite do estudante internacional (digitalizada e via correios) e envia à Universidade Estrangeira;
- 5 O Setor de Incoming/ DRI envia para o Colegiado de Curso informações sobre os estudantes que estarão vinculados à Universidade;
- 6 O Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo recebe por meio de lista, informações sobre todos os alunos que estudarão na UFMG no semestre seguinte;
- 7 Ações do Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo:
 - Dar suporte na obtenção das documentações exigidas para o registro na UFMG, por meio de agendamento do registro na PF e instruir sobre a obtenção do CPF;
 - Fazer o levantamento do número de intercambistas internacionais;
 - Montar o Catálogo do Programa de Moradia para estrangeiro / Projeto Caracol e auxiliar estudantes interessados em ficar em residências, com as famílias acolhedoras;
 - Preparar a SOEL, que tem o objetivo de passar informações de cunho acadêmico e burocrático para os estudantes. Além de Palestras, são oferecidos Tours pelo Campus e pontos centrais da cidade;
 - Organizar passeios semestrais em pontos turísticos;
 - Fazer e divulgar a Agenda Cultural Anual e o Boletim semanal;
 - Promover o Programa de Apadrinhamento;

Fonte: Elaborado pela autora

Avaliação

Foi aplicado um questionário on-line para a equipe do setor, composta de 4 pessoas, para avaliar os Modelos apresentados. Seguem as perguntas e os dados coletados:

Tabela 1 – Questionário - Descrição do trabalho

Você trabalha, atualmente, no Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo da UFMG?			
25% - SIM	25% - NÃO	25% - SEM RESPOSTA	
Como integrante da Equipe se Setor de Acolhimento que cargo você exercia ou exerce atualmente?			
0% - COORDENADOR	0% - SERVIDOR	75% - ESTAGIÁRIO	25% - SEM RESPOSTA
Há quanto tempo você trabalha ou você trabalhou no Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo?			
0% ENTRE 1 E 2 anos	25% - ATÉ 1 ANO	50% - HÁ MAIS DE 1 ANO	25% - SEM RESPOSTA

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 2 – Questionário - Modelagem do Fluxo Informacional Visual e Descritiva 2

		MODELAGEM DO FLUXO INFORMACIONAL DESCRITIVA 2	
		Facilidade de compreensão	Abrangência de atividades
Respostas		75% - SIM	50% - SIM
			25% - SIM com ressalvas
		0% - NÃO	0% - NÃO
		25% - SEM RESPOSTA	25% - SEM RESPOSTA

Fonte: Elaborado pela autora.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A equipe do Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo foi entrevistada para avaliar os modelos expostos, pois, eles são potenciais usuários. De acordo com os resultados apresentados, constata-se que o exemplar: MODELAGEM DO FLUXO INFORMACIONAL DESCRITIVA 2 (Figura 4), está na direção correta, porém, quanto à abrangência das atividades exercidas pelo setor, existe uma necessidade de aprimoramento. Logo, percebe-se a necessidade de mapear em mais detalhes as ações promovidas pelo departamento, incluí-las nos exemplares, com suas respectivas descrições e refazer os testes de avaliação com a equipe, no intuito de obter um parecer dos pontos positivos e negativos, buscando aprimorar o modelo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir ao longo das percepções registradas, que um fator limitador dessa pesquisa, é a rapidez que as informações circulam e a necessidade intrínseca das mudanças do seu fluxo. Isso porque, almeja-se um crescimento positivo nas correlações com instituições internacionais e na prestação de serviços interna, o que vai além da mobilidade acadêmica de professores, alunos e colaboradores.

Após a apresentação dos resultados obtidos nessa pesquisa à equipe do Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo e dos departamentos envolvidos, foi-se definido em conjunto, que as atividades do setor serão revisadas e essa relação será repassada para a continuação do trabalho. Posteriormente a esse processo, serão reelaborados os desenhos da Modelagem do Fluxo Informacional e em seguida eles serão avaliados pelos estudantes internacionais. A partir da sua definição, pretende-se reproduzir esse fluxo, por meio da sua aplicação em um software livre, da área de *Business Intelligence*. A escolha dessa ferramenta já está em estudo, mas sua definição, dependerá do desenvolvimento e da reestruturação da Modelagem do Fluxo Informacional do setor. Essa aplicação poderá facilitar a construção e implementação futura de um sistema informacional interno no Setor de Acolhimento e Programa Bem-vindo, atingindo os objetivos propostos nesse trabalho.

REFERÊNCIAS

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

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

KNIGHT, J. Updated internationalization definition. **International Higher Education**, v. 33, p. 2-3, 2003.

_____. Internationalization remodeled: definition, approaches, and rationales. **Journal of Studies in International Education**, v. 8, n. 1, p. 5-31, Spring 2004.

_____. Internationalization: elements and checkpoints. **CBIE Research**, Ottawa, n. 7, 1994.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. São Paulo: Elsevier, 1994.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, T. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TARAPANOFF, K. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: UNESCO/IBICT, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Diretoria de Relações Internacionais. **Apresentação**. Belo Horizonte, [20--]. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/dri/diretoria/apresentacao/>>. Acesso em 27 fev. 2016.

_____. **Internacionalização**. Relatório de Auto-avaliação Institucional. Segundo Relatório do Ciclo Avaliativo 2014 – 2017. Diretoria de Relações Internacionais. CPA – Comissão Permanente de Avaliação da UFMG. Belo Horizonte, 2015.

VAISHNAVI, V.; KUECHLER, W. Design research in information systems. **IS WorldNet**, v. 1, 2004.