

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA - PPGAU

DIJEANNE RIBEIRO HONÓRIO MOURA

**SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DA MOBILIDADE  
ACADÊMICA INTERNACIONAL NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE  
SANTA CATARINA**

**FLORIANÓPOLIS**

**2022**

DIJEANNE RIBEIRO HONÓRIO MOURA

**SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DA MOBILIDADE  
ACADÊMICA INTERNACIONAL NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE  
SANTA CATARINA**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de mestre em Administração Universitária.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Luciane Stallivieri, Dr.<sup>a</sup>.

FLORIANÓPOLIS  
2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Moura, Dijeanne Ribeiro Honório  
SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DA  
MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL NAS INSTITUIÇÕES DE  
ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA / Dijeanne Ribeiro  
Honório Moura ; orientador, LUCIANE STALLIVIERI, 2022.  
110 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em  
Administração Universitária, Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Administração Universitária. 2. Gestão Universitária.  
3. Internacionalização. 4. Mobilidade Acadêmica. 5.  
Requisitos informacionais. I. STALLIVIERI, LUCIANE . II.  
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós  
Graduação em Administração Universitária. III. Título.

Dijeanne Ribeiro Honório Moura

**SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DA MOBILIDADE  
ACADÊMICA INTERNACIONAL NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE  
SANTA CATARINA**

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Professora Dra. Marcia Maria dos Santos Bortolocci Espejo  
Universidade Federal de Santa Catarina

Professor Dr. José Alberto Antunes de Miranda  
Universidade La Salle

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de mestre em Administração Universitária.

---

Coordenação do Programa de Pós-Graduação

---

Professora Dra. Luciane Stallivieri  
Orientador(a)

Florianópolis, 2022.

*“No one makes it alone”*

(Andrew Valdez)

## AGRADECIMENTOS

Na trajetória desta vida, ninguém chega a algum lugar apenas por meio de esforços próprios e individuais. Sem a proteção e o cuidado de Deus jamais teria chegado aonde estou. Agradeço, primeiramente ao criador do Universo que ilumina meus dias e me dá forças para seguir em frente.

A família é um presente divino e o alicerce de tudo. Ao meu querido esposo, Luciano Moura: a minha eterna gratidão e amor pela ajuda infinita em todos os momentos e em especial neste ciclo intitulado mestrado. Desde os cuidados diários do lar, com as crianças e afazeres, como também com as palavras de ânimo, indicações e ajuda com o conhecimento tecnológico para a realização desta pesquisa. Amo você por tudo o que és e foste desde o primeiro dia que te conheci.

Família em sentido amplo: meus pais, Sonia Mafezoli Honório e Valflan Ribeiro Honório pela imensa ajuda e confiança que deram a mim desde os primórdios até os dias de hoje. Meus filhos, Isabella Honório Moura e Samuel Honório Moura, que mesmo sem entender com exatidão esse processo de dissertação e de estudos, foram muito amorosos, parceiros e compreensíveis. É por vocês meus queridos, e com vocês que resolvi lutar por esse sonho.

Ninguém chega a algum lugar sozinho. Há sempre alguém que por meio de um simples gesto participa da história. E com isso, gostaria de mencionar alguns nomes em especial: a minha ilustre orientadora, Luciane Stallivieri, que além de brilhante profissional e de conhecimento incrível, é uma pessoa que reluz. Aprendi muito da pesquisa, com a pesquisa e sobre a pesquisa. Contudo, aprendi muito mesmo com a minha orientadora o que é ser empático, viver o que acredita, ou melhor, viver o que se estuda. Ela é o retrato da internacionalização, daquilo que muitos buscam ou nem sabem que buscam com a mobilidade acadêmica internacional. A minha orientadora, sim, conseguiu alcançar o sucesso dos programas de intercâmbio, pois captou a essência da vida e do ser humano e vive isso todos os dias.

Da mesma forma, outros personagens fizeram parte dessa história: a Karen Laíse Moroski, minha colega do mestrado, que eu vi pessoalmente apenas 1 ou outra vez, por conta de uma pandemia, mas que se tornou uma grande amiga, confidente, parceira e que sempre levarei comigo; os meus chefes do HU, Joanita Angela Gonzaga Del Moral e Junior André da Rosa pelo apoio e compreensão em especial na etapa de finalização da pesquisa; o Grupo de Pesquisa Gestão da Internacionalização das Instituições de Ensino Superior (GIIES/PPGAU/UFSC), que de um jeito ou de outro contribuíram muito para com o meu

estudo; ao professor Maurício Rissi, o representante do PPGAU, aquele que com todo o conhecimento técnico e do funcionamento do programa não hesita em transmitir o seu conhecimento e ajudar os alunos; a minha banca examinadora, que sem dúvida fizeram contribuições incríveis para a pesquisa e foi fundamental para a finalização do proposto.

Gratidão enfim, a todos que cruzaram o meu caminho e varreram as pedras para que eu pudesse continuar a caminhada.

## RESUMO

A presente pesquisa busca compreender as estratégias adotadas pelas instituições de ensino superior de Santa Catarina na sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional em suas instituições. Trata-se de uma pesquisa qualitativa aplicada e descritiva, que utiliza a pesquisa documental e bibliográfica para auxiliar no alcance dos objetivos. A coleta de dados foi realizada por meio de 10 entrevistas semiestruturadas com representantes das instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina que aceitaram participar da pesquisa. A análise das informações adquiridas foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo. Os resultados da pesquisa demonstram fragilidade nas estratégias de sistematização das informações provenientes dos programas de mobilidade acadêmica internacional, e a necessidade de existência um sistema único e eficiente para registrar as variadas informações adquiridas nesse processo. Ressalta-se ainda a importância da sistematização das informações relacionadas com dimensões do conhecimento significativas para o alcance dos objetivos traçados pelos estudantes e pelas instituições com os programas de intercâmbio. Nesse contexto, é proposto um modelo teórico representado por grupos de requisitos informacionais acadêmicos, administrativos, interculturais e linguísticos essenciais para a sistematização contínua de informações por parte da gestão das instituições de ensino superior atuantes no processo de internacionalização e dos estudantes de mobilidade acadêmica internacional.

**Palavras-chave:** Gestão Universitária. Internacionalização. Mobilidade Acadêmica. Requisitos informacionais.



## ABSTRACT

This research pursues to understand the strategies utilized by higher education institutions in Santa Catarina State in the systematization of information from international academic mobility in their institutions. This is an applied and descriptive qualitative research, which uses documental and bibliographic research to help achieve the objectives. Data collection was carried out through 10 semi-structured interviews with representatives of public and community institutions of higher education in Santa Catarina. The analysis of the information acquired was performed using the content analysis technique. The research results demonstrate fragility in the strategies of systematization of information from international academic mobility programs, and the need for a single and efficient system to record the varied information acquired in this process. We also emphasize the importance of systematizing information related to significant dimensions of knowledge to achieve the goals set by students and institutions with exchange programs. In this context, a theoretical model is proposed, represented by essential groups of academic, administrative, intercultural, and linguistic informational requirements for the continuous systematization of information by the management of higher education institutions active in the internationalization process and exchange students.

**Keywords:** University Management. Internationalization. Academic Mobility. Informational Requirements.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Eixos temáticos da pesquisa .....	27
Figura 2 - Ciclo do Conhecimento .....	53
Figura 3 - Dimensões do conhecimento e proposições da pesquisa.....	60
Figura 4 - Requisitos informacionais fundamentais para a sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional .....	88
Figura 5 - Requisitos informacionais da dimensão acadêmica .....	89
Figura 6 - Requisitos informacionais da dimensão administrativa .....	90
Figura 7- Requisitos informacionais da dimensão intercultural.....	92
Figura 8- Requisitos informacionais da dimensão linguística.....	93

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina.....	69
Gráfico 2 - Data de início dos setores de internacionalização das IES .....	70
Gráfico 3 - Comparação da quantidade de funcionários x nível de internacionalização .....	72
Gráfico 4 - Programas utilizados para sistematizar a informação da mobilidade acadêmica internacional .....	74
Gráfico 5 - Momento do registro das informações.....	75
Gráfico 6 - Informações do tipo logística pessoal .....	76
Gráfico 7 - Informações culturais e de lazer .....	77
Gráfico 8 - Dicas culturais e de comportamento em ambientes diversificados .....	77
Gráfico 9 - Informações relacionadas à dimensão linguística.....	78
Gráfico 10 - Contribuição do estudante da mobilidade acadêmica ao retornar do programa ..	79
Gráfico 11 - Concessão de moradia.....	80
Gráfico 12 - Recepção no país anfitrião .....	81
Gráfico 13 - Ambientação institucional na IES anfitriã .....	82
Gráfico 14 - Logística vida cotidiana .....	83
Gráfico 15 - Contato emergencial .....	84
Gráfico 16 - Orientação Psicológica.....	85

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Instituições de ensino superior aprovadas na CAPES/PRINT .....	42
Quadro 2 - Dados, informação e conhecimento .....	54
Quadro 3 – Dimensões relacionadas ao preparo estudantil para a mobilidade acadêmica internacional .....	59
Quadro 4 - Construtos e Objetivos .....	61
Quadro 5 - Relação dos entrevistados com o tempo de atuação no setor de internacionalização e seus respectivos cargos. ....	64
Quadro 6 - Instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina .....	65
Quadro 7 - Categorias de análise do instrumento de pesquisa .....	67

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACAFE	Associação Catarinense das Fundações Educacionais
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Católica SC	Centro Universitário Católica de Santa Catarina
CF	Constituição Federal
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COVID-19	Coronavirus Disease- 2019
CSE	Centro Socioeconômico
EMI	English as a Medium of Instruction
ERASMUS	European Community Action Scheme for the Mobility of University Students
FAUBAI	Associação Brasileira de Educação Internacional
FURB	Universidade Regional de Blumenau
IAU	International Association of Universities
IES	Instituição de Ensino Superior
ISF	Idioma Sem Fronteiras
IFC	Instituto Federal Catarinense
IFSC	Instituto Federal de Santa Catarina
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
ONU	Organização das Nações Unidas
PPGAU	Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária
PRINT	Programa Institucional de Internacionalização
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCU	Tribunal de Contas da União
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFFS	Universidade Federal da Fronteira Sul
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNC	Universidade do Contestado
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
UNIARP	Universidade Alto Vale do Rio do Peixe
UNIBAVE	Centro Universitário Barriga Verde

UNIDAVI	Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
UNIFEBE	Centro Universitário de Brusque
UNIPLAC	Universidade do Planalto Catarinense
UNISUL	Universidade do Sul de Santa Catarina-
UNIVALI	Universidade do Vale de Itajaí
UNIVILLE	Universidade da Região de Joinville
UNOCHAPECÓ	Universidade Comunitária da Região de Chapecó
UNESCO	United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization
UNOESC	Universidade do Oeste de Santa Catarina
USJ	Centro Universitário Municipal de São José

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	17
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	17
1.2 OBJETIVOS.....	18
1.2.1 Objetivo Geral .....	18
1.2.2 Objetivos Específicos .....	18
1.3 JUSTIFICATIVA.....	19
1.3.1 Relevância Social .....	19
1.3.2 Relevância Institucional e Acadêmica.....	21
1.3.3 Relevância Pessoal .....	22
1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA .....	23
1.5 ADERÊNCIA DA PESQUISA AO PPGAU-UFSC.....	24
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	25
2 REVISÃO DE LITERATURA .....	26
2.1 GESTÃO UNIVERSITÁRIA .....	28
2.1.1 Concepções Globais do Ensino Superior .....	28
2.1.2 Sistema Educacional de Ensino Superior Brasileiro .....	32
2.2 INTERNACIONALIZAÇÃO .....	34
2.2.1 Conceitos, definições e panorama nacional da internacionalização da educação superior .....	34
2.2.2 Ciência Sem Fronteiras (CsF) .....	39
2.2.3 Capes Print .....	41
2.2.4 Programas Linguísticos .....	43
2.2.5 A Mobilidade Acadêmica.....	44
2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO .....	52
2.3.1 Dados, Informação e Conhecimento .....	52
2.3.2 Gestão da Informação.....	55
3 METODOLOGIA .....	56
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	56
3.2 TEORIA E PROPOSIÇÕES .....	57
3.3 CONSTRUTOS E DEFINIÇÕES OPERACIONAIS.....	60
3.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	62
3.5 SUJEITOS DE PESQUISA E UNIDADE DE ANÁLISE .....	63
3.6 INSTRUMENTO DE PESQUISA E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	66
3.7 ANÁLISE DE DADOS.....	68
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	68
4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO.....	68

4.2 ESTRATÉGIAS DE SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	73
4.3 TIPOS DE INFORMAÇÃO REGISTRADA .....	76
4.4 ANÁLISE DA SISTEMATIZAÇÃO DAS IES ENTREVISTADAS.....	85
4.5 PROPOSTA DE REQUISITOS INFORMACIONAIS FUNDAMENTAIS PARA A SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DA MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL .....	87
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	94
REFERÊNCIAS .....	97
APÊNDICE A – Carta convite .....	105
APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	106
APÊNDICE C - Roteiro de entrevista .....	107



## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

A mobilidade acadêmica de estudantes na educação superior é o reflexo de planejamentos e ações de instituições de ensino superior (IES) que possuem o intuito de aumentar a qualidade de ensino e de acompanhar as tendências e exigências do mundo globalizado (CONROY e MCCARTHY, 2019; DE WIT, 2013; KNIGHT, 2003; STALLIVIERI, 2017). Para tanto, parcerias entre instituições são realizadas juntamente com projetos governamentais para incentivar o processo de internacionalização.

Muito mais do que firmar convênios e garantir que os alunos estejam devidamente inscritos nos cursos de graduação e pós-graduação em instituições de ensino superior localizadas em outros países, é necessário que as IES ofereçam um mínimo de preparação para o intercâmbio (STALLIVIERI, 2017). Consequentemente, evitam-se frustrações, desistências, situações negativas de ordem psicossocial e outros problemas que comprometam o andamento e o resultado desse sistema de aprendizado.

Os inscritos nos programas de intercâmbio iniciam os preparativos e o planejamento de viagem ao seu destino, mas por vezes, há pouca informação estruturada sobre o local de destino escolhido para a realização da mobilidade acadêmica internacional. Choque cultural, dificuldades de comunicação e questões psicológicas são comuns de serem vivenciadas pelos intercambistas, ao saírem da sua condição rotineira habitual para experimentarem novos ambientes desconhecidos (CONROY e MCCARTHY, 2019).

É certo que o indivíduo que se propõe a participar desses programas de intercâmbio irá passar por situações conflituosas, dificuldades em diferentes níveis e terá necessidades diárias, tais como: moradia, alimentação, adaptação ao sistema de aulas entre outros (STALLIVIERI, 2017). Entretanto, é imprescindível que ele tenha acesso a ferramentas e a informações que possibilitem minimizar as frustrações, e até mesmo o fracasso total do propósito de estudar fora do seu país e vivenciar uma cultura distinta.

De acordo com Cheng *et al.* (2017), as instituições de ensino superior empenhadas no fomento da internacionalização precisam adequar-se estrategicamente para que esse processo seja organizado. Dessa forma, é necessário que haja registros completos dos intercâmbios dos participantes, com ferramentas tecnológicas eficientes que possibilitem que as informações

coletadas dos relatos das experiências vividas nos programas de intercâmbio sejam devidamente sistematizadas e disponibilizadas quando oportuno.

Quanto maior o conteúdo e qualidade dos relatos transmitidos pelos participantes das inúmeras universidades internacionalizadas pelo mundo, maior preparo e segurança podem ser transmitidos aos futuros ingressantes da mobilidade acadêmica (STALLIVIERI, 2017). Do mesmo modo, são os reflexos no aumento da qualidade de ensino na instituição de origem, devido à divulgação de conhecimentos recém adquiridos em diferentes perspectivas globais que fortalecerão os processos de internacionalização e aumentarão os números da mobilidade acadêmica internacional.

Além dos relatos, existem outros recursos que podem auxiliar na preparação do estudante. Esses recursos são oriundos de *websites* vinculados a ferramentas de pesquisa, guias, manuais, *checklists* desenvolvidos pelas próprias instituições de ensino, ou seja, ferramentas divulgadoras de informações relevantes para assegurar o sucesso da experiência de intercâmbio estudantil (NWABUOKU, 2021).

No entanto, ainda se percebe uma importante lacuna no sentido de capturar, organizar, sistematizar e disponibilizar de forma mais eficaz a quantidade de informações geradas e que podem estar disponíveis para a melhor preparação dos futuros intercambistas.

Diante do exposto, a problemática investigativa norteadora do estudo é: **quais as estratégias adotadas pelas instituições de ensino superior de Santa Catarina (IES) para sistematizar as informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional em suas instituições?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Compreender as estratégias adotadas pelas instituições de ensino superior de Santa Catarina (IES) para sistematizar as informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional em suas instituições.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as estratégias de sistematização das informações dos intercâmbios das instituições de ensino superior localizadas no estado de Santa Catarina.

- b) Verificar o tipo de informação que é registrada pelas instituições e em que momento é feito o registro.
- c) Demonstrar os pontos fortes e fracos encontrados na sistematização das informações referentes à mobilidade acadêmica internacional das instituições.
- d) Apresentar ações de melhoria na gestão da informação para auxiliar na sistematização do conhecimento advindo dos programas de intercâmbio estudantil.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A proposta do tema de internacionalização aliada à gestão do conhecimento e aplicada à gestão das instituições de ensino superior públicas e comunitárias do estado de Santa Catarina, está relacionada com a preocupação em identificar como se dá o processo de internacionalização nesses espaços, em particular na modalidade acadêmica, a qual requer um planejamento estratégico e envolve determinados elementos para que possa ser colocada em prática.

Desde acordos e convênios institucionais à investimentos financeiros, bolsas, empenho material e humano, convertem-se fatores primordiais para o desenvolvimento dos processos de internacionalização e para o aprimoramento da qualidade dos programas de mobilidade acadêmica internacional, da qualidade do ensino disponibilizado aos estudantes e para o avanço institucional.

Assim, a relevância desse estudo é apresentada em três categorias: social, no que diz respeito ao seu papel e aplicação na sociedade e nas instituições de ensino superior; institucional e acadêmica, voltada para o entendimento do grande significado que possui para os coordenadores e dirigentes empenhados no avanço de suas organizações e para o desenvolvimento das habilidades dos acadêmicos; e por último, pessoal, no sentido da percepção da pesquisadora e suas inclinações para escolha do tema.

#### 1.3.1 Relevância Social

As instituições de ensino superior (IES) buscam cada vez mais preparar adequadamente os seus sujeitos para a realidade no mundo do trabalho, econômico e globalizado. A sensação de que os acontecimentos em nível mundial não influenciam a economia e o trabalho regional é equivocada, visto que a interconectividade e os acontecimentos globais estão presentes no dia

a dia das pessoas, principalmente nas questões econômicas, profissionais e de comunicação por meio das mídias sociais.

Esse cenário social repercute diretamente no ensino superior, pois existe a busca por parte dos gestores em aumentar a qualidade de ensino e de acompanhar as tendências mundiais, de inovar e de buscar soluções para conflitos que surgem diariamente em suas organizações. A necessidade e anseio das IES de se manterem nos altos índices competitivos dos *rankings* universitários, acarreta a procura pela internacionalização institucional e a corrida para a estruturação dos programas de mobilidade acadêmica internacional.

A formação de cidadãos globais é um dos alvos das instituições de ensino superior. Pessoas capazes de atuar em mercados globalizados, em ambientes multiculturais, com indivíduos de características distintas e com inúmeras experiências de vida. As competências interculturais são desenvolvidas e utilizadas para o avanço de uma organização e de uma nação.

O processo de internacionalização das instituições de ensino superior colabora com a inserção internacional de um país, uma vez que permite que as pessoas compartilhem experiências, apresentem a sua cultura e hábitos de vida e, se aproximem umas das outras, por meio da comunicação (idioma) e da convivência. Percebe-se assim, uma diminuição das diferenças entre as nações e tolerância frente aos seus costumes culturais, visto que a educação superior, entre tantas outras finalidades, tem por função promover a cultura e os valores comuns como fonte de coesão e integração social. Neste processo, possibilita-se ainda que ações e trocas de conhecimento sejam realizadas, retrato de um posicionamento estratégico de desenvolvimento para os países.

A organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura (UNESCO, 2015) reforça a importância da cidadania global. Em um mundo globalizado e cada vez mais interconectado, o papel da educação vai além dos conhecimentos e habilidades cognitivas comumente repassadas nas instituições de ensino, ele se concentra em formar indivíduos engajados com os acontecimentos da humanidade, comprometidos em buscar soluções para problemas da sociedade com empatia e livres de preconceitos e estereótipos (UNESCO, 2015).

Em consonância com a UNESCO, a Organização das Nações Unidas (ONU) ou simplesmente Nações Unidas faz um apelo universal para que a população proteja o planeta e assegure que toda a humanidade tenha paz e seja próspera (UN, 2015). Dessa maneira, ela apresenta objetivos ou elementos para um desenvolvimento sustentável universal. Entre os quais, citam-se: uma educação de qualidade, redução das desigualdades, empregos dignos e crescimento econômico, inovação, paz, justiça a instituições fortalecidas.

A união entre nações e as parcerias institucionais são capazes de alavancar os objetivos sociais defendidos pela ONU e, por meio da internacionalização o conhecimento é compartilhado, tratado e utilizado para o bem comum.

### 1.3.2 Relevância Institucional e Acadêmica

O papel da gestão universitária na mobilidade acadêmica é extremamente relevante, de modo que está estritamente relacionado ao sucesso e ao alcance dos objetivos traçados pelos intercambistas. Uma secretaria de relações internacionais que busca na gestão do conhecimento soluções e orientações para gerir as informações desses estudantes está no caminho certo para alcançar os objetivos da internacionalização institucional.

As instituições de ensino superior precisam conciliar os seus objetivos institucionais referentes à internacionalização com os dos alunos. Relatos das experiências dos intercâmbios e “feedbacks” precisam ser transmitidos dos participantes para a instituição de origem, para que ela possa organizar e agrupar esses indicadores, fomentar e aperfeiçoar as práticas de intercâmbio, com um devido preparo acadêmico e administrativo. Ademais, o conhecimento adquirido relacionado aos estudos desenvolvidos em outro país precisa ser transmitido para a comunidade acadêmica, o que pode assegurar o aumento da qualidade de ensino e das pesquisas institucionais e ampliar a presença da instituição no cenário global da educação superior.

O aluno que tem a oportunidade de participar de um programa de intercâmbio está mais propenso a saber negociar, lidar com as diferenças, ter uma mente aberta e global, para poder agir frente às exigências de trabalho local. É um aluno que devido à oportunidade de inserção em um ambiente multicultural, com vivências inéditas e singulares se torna mais propenso a ter sucesso no mundo profissional e pessoal.

A escolha do tema se baseia justamente pelo anseio de identificar como as instituições de ensino superior lidam com as informações provenientes dos intercâmbios. Se ocorre uma sistematização de conteúdo e se ele é utilizado para favorecer e preparar os futuros ingressantes nos programas, no intuito de que possam obter o sucesso em suas experiências internacionais.

Acredita-se ainda que os efeitos da sistematização eficiente das informações, provenientes da mobilidade acadêmica, extrapolam as instituições de ensino ou de suas melhorias internas e de preparo estudantil. Tal afirmação se fundamenta no fato de que o uso da informação adquirida direcionada para a melhoria institucional e estudantil demonstra a capacidade de um país se posicionar estrategicamente para o avanço educacional e,

consequentemente, desenvolve a nação e permite o reconhecimento mundial de excelência educacional.

Busca-se ainda saber se o investimento que as instituições de ensino superior públicas e comunitárias de Santa Catarina têm aplicado na mobilidade acadêmica proporciona retorno para a instituição, de modo a saber se há um acompanhamento pós-intercâmbio também desses alunos, quais contribuições para a instituição eles trazem, conhecimento adquirido, inovações, envolvimento com a comunidade acadêmica em projetos após o retorno, entre outros.

Sendo assim, esse estudo busca contribuir com o processo de internacionalização das instituições de ensino superior, pelo levantamento de como é feita a sistematização das informações, provenientes dos programas de mobilidade acadêmica internacional das universidades públicas e comunitárias localizadas no Estado de Santa Catarina. Ademais, há a pretensão de propor ações de melhoria de gestão universitária pautadas na organização das informações dos intercâmbios já realizados, no intuito de contribuir tanto para o preparo dos futuros participantes da mobilidade acadêmica internacional, como auxiliar no próprio desenvolvimento institucional.

### 1.3.3 Relevância Pessoal

Há um forte interesse por parte da pesquisadora pelo tema devido às suas experiências com a mobilidade acadêmica durante a sua trajetória de vida. Desde o ingresso em seu curso de graduação há aproximadamente 20 anos foi despertado o anseio de participar de programas de estudos no exterior, com o intuito de aprimorar uma língua estrangeira e desbravar o novo, o inesperado.

Durante as viagens e nos programas intercâmbios vivenciados, percebeu-se a falha no preparo estudantil e as implicações na vida dos estudantes que se aventuram no exterior. Por meio da observação, foi possível inferir que muitos não imaginam o que consiste no processo de intercâmbio. A falta de informação e de preparo psicológico, aliada à inexperiência com a cultura alheia, falta de sensibilidade e manejo de lidar com as diferenças, por vezes influenciaram muitos colegas a desistirem do programa de intercâmbio e regressar aos seus lares.

Entender o processo da mobilidade acadêmica requer a imersão nele. O pensar, o planejar, o coordenar faz parte da rotina dos gestores, contudo somente aqueles que peregrinam pelo mundo conseguem internalizar realmente o processo. Os indivíduos que conseguem

vivenciar o seu programa de intercâmbio, mesmo com as dificuldades e percalços, são seres humanos mais completos, resilientes, desenvolveram as suas competências interculturais e estão melhor preparados para o mercado de trabalho.

Diante disso, evidencia-se o interesse e o desejo da pesquisadora em investigar questões relacionadas com a mobilidade acadêmica internacional, mas acima de tudo, colaborar com as instituições de ensino superior, com a comunidade acadêmica e com os futuros intercambistas para que tenham melhores condições e informações qualificadas para a realização do programa de mobilidade acadêmica internacional.

#### 1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa necessariamente passa por um processo de especificação e de acordo com Lakatos e Marconi (1996, p. 102): “o processo de delimitação do tema só é dado por concluído quando se faz a limitação geográfica e espacial do mesmo, com vistas na realização da pesquisa”. Dessa forma, especifica-se que esse estudo será realizado nas instituições de ensino superior públicas de Santa Catarina e nas dezesseis instituições comunitárias de ensino superior do Estado de Santa Catarina, que possuam em sua estrutura programas de internacionalização na forma de mobilidade acadêmica.

A escolha pelas instituições públicas e comunitárias de ensino superior se deve à forte atuação delas no Estado de Santa Catarina. É possível observar o domínio das instituições do sistema ACADE (comunitárias) pelas microrregiões do estado, e a influência no sistema educacional que possuem perante a população catarinense (PAIM, 2017). Da mesma forma, observa-se o alto conceito e influência que as instituições públicas também possuem no estado, visto que muitos estudantes buscam êxito nas provas de ingresso estudantil nessas instituições devido à oferta gratuita e ao nível de ensino ofertado (GAIA e GAYDECZKA, 2019).

A listagem das IES públicas e comunitárias localizadas no estado de Santa Catarina foi obtida e compilada de acordo com dados constantes na webpage oficial da Secretaria do Estado de Educação de Santa Catarina (SES), ACADE e do Ministério da Educação (MEC).

O conceito de população é explicitado novamente por Lakatos e Marconi (1996, p.108): “universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Nesse caso, serão os coordenadores, dirigentes, ou diretores responsáveis pelos setores ou secretarias de internacionalização ou de relações internacionais das instituições públicas e Comunitária de Santa Catarina.

A amostra de uma pesquisa, é considerada por ser “[...] uma parcela convenientemente selecionada do universo ou da população” (LAKATOS E MARCONI, 1996, p.108). Devido à intencionalidade deste estudo, sem a presença de aleatoriedade na seleção, a amostra dessa pesquisa a respeito da sistematização da informação dos intercâmbios das instituições de ensino superior de Santa Catarina, é classificada como não probabilística ou por julgamento.

A técnica de coleta e dados será feita pelo uso do instrumento do tipo entrevista com formulário semiestruturado, que segundo Trivinos (1987) é uma das mais melhores opções para o investigador realizar a coleta de dados. Ainda segundo o autor, “[...] ela valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação” (TRIVINOS, 1987, p.146).

Esse tipo de instrumento possui as questões pré-definidas básicas, fundamentadas e pertinentes à pesquisa, mas também abre espaço para interrogativas que possam surgir de acordo com a evolução da entrevista e das respostas provenientes dos informantes ou dos sujeitos da pesquisa (TRIVINOS, 1987).

### 1.5 ADERÊNCIA DA PESQUISA AO PPGAU-UFSC

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), uma instituição de ensino superior pública, comprometida com o avanço institucional e com a oferta de cursos de graduação e pós-graduação, de forma gratuita, e em vistas a manter a qualidade de ensino, é propulsora do processo de internacionalização, conforme é observado nos planos estratégicos institucionais.

A pesquisa é pertencente a UFSC, do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária (PPGAU), pois além de ser o local ocupacional da pesquisadora, o programa possui uma linha de pesquisa em análises, modelos e técnicas em Gestão Universitária em internacionalização, com um viés prático, ou seja, estimula a produção acadêmica de trabalhos que possuam aplicabilidade no campo acadêmico.

Neste sentido, o presente trabalho busca apresentar propostas de ferramentas de gestão universitária para a sistematização de informações relativas à mobilidade estudantil. Pretende-se apresentar ações de melhoria na gestão da informação para auxiliar na sistematização do conhecimento advindo dos programas de intercâmbio estudantil. Requisitos informacionais devidamente agrupados e sistematizados que forneçam mecanismos para aprimorar a gestão da internacionalização das instituições de ensino superior, de modo a alavancar o processo no



âmbito da mobilidade acadêmica estudantil, e de organizar as informações referentes aos intercâmbios.

A gestão do conhecimento é fundamental para que as instituições de ensino superior possam avaliar os possíveis ganhos, retornos e resultados que a internacionalização oferece. O desenvolvimento institucional e a qualidade de ensino dos estudantes são aprimorados, visto que com o acesso aos subsídios necessários e com as informações pertinentes disponibilizadas de maneira acessível, os sujeitos envolvidos são capazes de expandir as suas habilidades profissionais, sociais e pessoais, consumindo informação relevante e de qualidade. Os gestores, ao disporem de ferramentas adequadas serão capazes de administrar tais informações efetivamente na gestão de suas organizações, especialmente no processo de internacionalização e de melhor organização da mobilidade acadêmica internacional.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este estudo está dividido em capítulos e subcapítulos. Inicia-se, como elementos centrais, a Introdução, a qual é estruturada da seguinte forma: Problematização, Objetivos, Justificativa, Delimitação da Pesquisa, Aderência do Trabalho ao PPGAU e Estrutura do Trabalho. O capítulo “Objetivos” está subdividido em Objetivo Geral e Objetivos Específicos, e a “Problematização” demonstra o questionamento deste trabalho.

Sequencialmente, a Revisão de Literatura, que contempla os conceitos e definições a respeito da gestão universitária, internacionalização e gestão do conhecimento; temas centrais da pesquisa.

A Metodologia, apresentada no capítulo três (3) é composta pelo seguinte: classificação da pesquisa, teoria e hipóteses ou proposições, construtos e definições operacionais, procedimentos metodológicos, sujeitos de pesquisa e unidade de análise, instrumento de pesquisa e técnica de coleta de dados e análise dos resultados.

A análise e interpretação dos resultados, intitulado como capítulo quatro (4), consiste na apresentação do que foi vivenciado nas entrevistas e das respostas aos questionamentos elencados no roteiro da entrevista. Nessa etapa é realizada a utilização de gráficos para auxiliar na visualização das respostas e ocorre a interpretação do que será exposto.

Na explanação dos resultados da pesquisa, constará os dados obtidos pelas entrevistas com diretores, coordenadores, funcionários ou chefias dos departamentos de relações internacionais das seguintes instituições alvo: Universidade Pública Federal de Santa Catarina

(UFSC), da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), do Instituto Catarinense (IFC), do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), e das quinze (15) instituições comunitárias de ensino superior de Santa Catarina do sistema ACADE que, além da aceitação de participação no estudo, tenham ativos programas mobilidade acadêmica internacional em suas instituições.

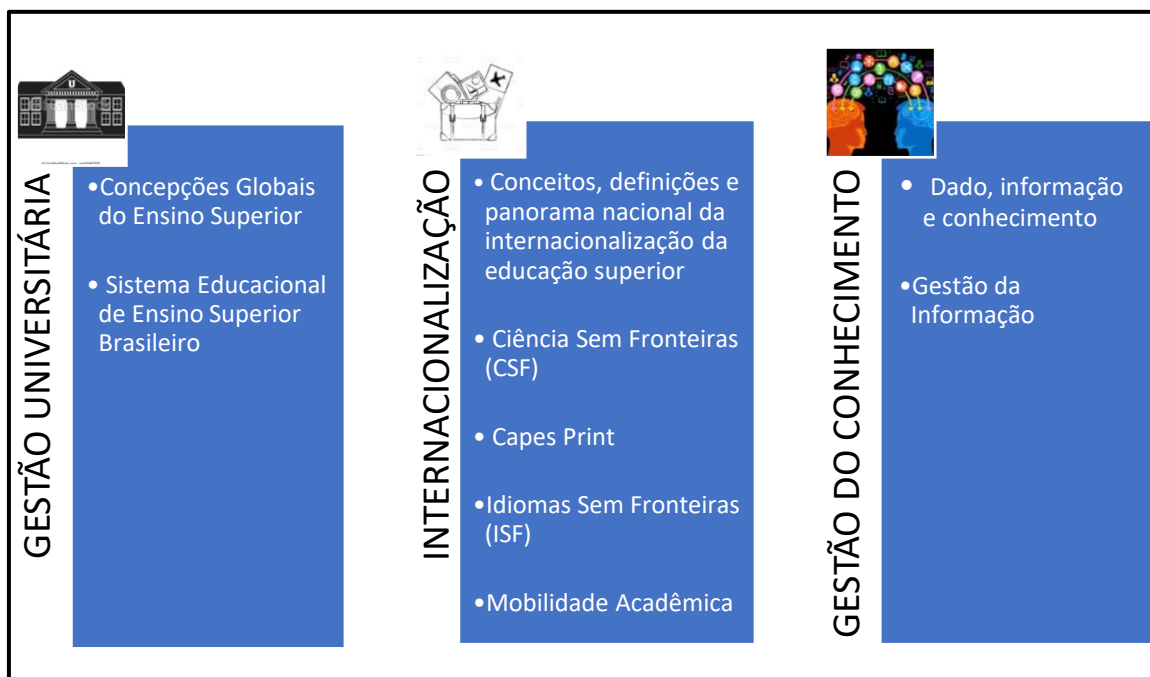
No fechamento do trabalho, encontram-se as considerações finais, com a exposição dos objetivos traçados e das propostas pré-determinadas e, das recomendações para futuras pesquisas relacionadas ao tema da internacionalização e sistematização das informações da mobilidade acadêmica nas instituições de ensino superior.

No capítulo a seguir, inicia-se com a revisão de literatura, que é a estruturação da fundamentação teórica do estudo, por meio da divisão em três grandes temas ou títulos norteadores para o desfecho da problemática apresentada e sua correlação com o proposto nesta pesquisa.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A revisão de literatura deste estudo envolve uma pesquisa de conceitos e definições em três grandes eixos temáticos: gestão universitária, gestão do conhecimento e internacionalização. Na gestão universitária, busca-se situar e esclarecer as mudanças e tendências institucionais em relação à gestão estratégica de ensino superior e apresentar como é estruturado ensino brasileiro atualmente de acordo a legislação pertinente ao assunto. A gestão do conhecimento, o que envolve, área de estudo abrangente, sistemas de informação e principais ferramentas ou mecanismos para a sua atuação; e por último, o processo de internacionalização, rumos, definições e ditames, em especial na modalidade de intercâmbio acadêmica.

Figura 1 - Eixos temáticos da pesquisa



Fonte: elaborado pela autora (2021).

O arcabouço teórico utilizado para a pesquisa é em sua maioria composto de artigos publicados em revistas científicas, livros, dissertações, teses e outros pertinentes para a composição do trabalho.

As bases de dados mais utilizadas na coleta do material foram a “*Web of Science*” e a “*Google scholar*”, devido ao fato de serem amplamente procuradas nos trabalhos em ciências sociais e humanas. Na “*Web of Science*”, as palavras-chaves de pesquisa, parâmetros ou “*strings*” foram os seguintes em inglês: “*Knowledge Management*” AND *Internationalisation* AND “*Student Mobility*” OR “*Academic Mobility*” OR “*Student Exchange*”.

As categorias de busca e filtros foram as seguintes: línguas inglesa e portuguesa, apenas artigos e que estivessem no formato de texto completo (*open access or full text*), com data de publicação entre 2011-2021. Em seguida, os dados foram exportados para o software *Zotero*, que auxiliou na organização do material coletado para então, a leitura dos resumos e seleção do material a ser utilizado. Os critérios de seleção ou análise se basearam em dois pontos específicos: relação com os objetivos da pesquisa e/ou com Gestão Universitária, Internacionalização, Universidade e Estudantes.

O restante do material de leitura foi adquirido e pesquisado de acordo com a necessidade de aprofundamento de conceitos e definições em determinados temas com os autores primários, amplamente conhecidos no ramo e com instituições ou locais de amplo domínio na área.

Apresenta-se a seguir as dimensões teóricas com os conceitos, tendências e definições a respeito da gestão universitária, gestão do conhecimento e internacionalização.

## 2.1 GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Neste subcapítulo apresenta-se a gestão universitária no contexto atual, o qual envolve as tendências e o rumo do ensino superior frente às demandas da globalização e do capitalismo. O enfoque está na realidade brasileira e principalmente nos gestores e a obrigação de acompanhar as mudanças e cenários político-sociais para se garantir a sua sobrevivência. Adicionalmente, trata-se do sistema de educacional de ensino superior e suas peculiaridades, por meio da legislação vigente.

### 2.1.1 Concepções Globais do Ensino Superior

Há uma tendência mundial das organizações de educação superior em buscar melhores resultados quantitativos, financeiros e o aumento da eficiência; elementos resultantes do progresso e das ideias desenvolvimentistas que ao longo do tempo foram modificando a sociedade (HEIDEMANN, 2014). A competitividade é um dos elementos herdados desse direcionamento e permeia a vida de todos os indivíduos nas comunidades acadêmicas, não apenas dos gestores universitários, mas também dos professores e alunos, com a inserção e prática de métodos mensuráveis de desempenho e avaliação dos sujeitos (MEYER e MEYER JUNIOR, 2013).

O trabalho de Meyer e Meyer Junior (2013) demonstra uma preocupação com o rumo da educação superior justamente por conta da competitividade e desse mercado em que a educação está envolvida. Em contrapartida, eles enfatizam que as organizações educacionais são complexas e com características únicas, que deveriam ser criados meios singulares e específicos para elas alcançarem genuinamente os seus objetivos como instituições de educação superior, e que a falta desses instrumentos administrativos próprios acaba facilitando o uso de modelos oriundos do sistema capitalista.

Defensora da Universidade sobre um viés de Instituição Social, Chauí (2003) discorre a respeito da ligação estreita entre a sociedade e a instituição de ensino superior. É como se dentro das salas de aulas e aos arredores tivéssemos uma pequena amostra do que acontece lá fora, pois presenciamos relações de conflito, de democracia, e de ajustes organizacionais de seus atores.

A autonomia das universidades é justamente fruto dessa identidade como instituição social, legitimada e diferenciada, que segue as suas legislações, que tem a ciência como o seu norte de gestão; o que resulta em uma administração envolta de democracia, análise e estudo da realidade vivenciada e de propostas fundamentadas nas tomadas de decisões (CHAUÍ, 2003). A autora supracitada afirma ainda que apesar desse forte elo, não existe a subordinação plena; ou seja, há a autonomia intelectual por parte da universidade e ela pode se recusar e conflitar com o Estado e com o povo quando perceber que determinadas mudanças ou ações não condizem com a sua natureza democrática e ferem a sua essência de ensino, pesquisa e extensão.

Chauí (2003) salienta que a maneira como o Estado reformulou as suas políticas de educação superior favoreceram para que as universidades se aproximassem dos conceitos de organização com características e princípios de eficácia e sucesso administrativo, o que afasta da caracterização de instituição social, dotada de autonomia, conhecimento, poder de escolha, reflexão e ação.

A universidade como instituição social, política e financeira, abrangente e de tamanha complexidade, é sem dúvida um reflexo da sociedade local em que se vive e igualmente, necessita adequar-se rapidamente à realidade na qual está inserida e aos rumos que a educação superior tem tomado (CHAUÍ, 2003). Contudo, é preocupante o rumo pelo qual o mercado e o governo têm pautado suas políticas educacionais e, Bringel (2020) evidencia um conflito expressivo entre as nações na obtenção e aprimoramento do conhecimento tecnológico, fator imprescindível para o desenvolvimento dos setores econômicos e da educação superior; visto que a formação do indivíduo é vinculada à melhoria, ao acompanhamento e à obtenção da tecnologia de ponta.

Ao tratarmos do compromisso social da universidade em relação à sua comunidade em face a mudanças tecnológicas e às demandas da globalização, é interessante remeter os pensamentos de Freire (2011, p.10):

Na medida em que o compromisso não pode ser um ato passivo, mas práxis-ação e reflexão sobre a realidade-, inserção nela, ele implica indubitavelmente um conhecimento da realidade. Se o compromisso só é válido quando está carregado de humanismo, este, por sua vez, só é consequente quando está fundado cientificamente.

Recentemente, a humanidade também presenciou uma mudança brusca de realidade. As instituições públicas de ensino superior brasileiras tiveram que adequar as suas atividades em prol do avanço da educação e o aumento de ofertas de cursos de graduação devido às políticas públicas governamentais. Repentinamente, o cenário mudou, e com isso, novas medidas tiveram de ser pensadas e articuladas. E mais uma vez, recorre-se ao que foi dito anteriormente por Freire (2011, p.16): "Quando o homem compreende a sua realidade, pode levantar hipóteses sobre o desafio dessa realidade e procurar soluções". Reféns de uma nova realidade, gestores universitários em cada contexto tiveram que se ajustar, recriar, reinventar e compreender que as mudanças seriam inevitáveis neste novo mundo competitivo.

Uma das maiores mudanças que a educação se deparou recentemente no ano de 2020 foi a pandemia do coronavírus SARS-Cov2, visto que em abril de 2020 mais de 100 países fecharam as suas escolas de modo geral ou nacionalmente, o que impactou 81,8% da população estudantil do mundo UNESCO (2020). Nessa data, de acordo com o monitoramento global da UNESCO (2020), 1,291,004,434 estudantes do mundo foram afetados com o fechamento das escolas.

No intuito de adaptação frente a esse cenário, os gestores das universidades brasileiras tomaram por base as instruções normativas emitidas pelo governo, com adaptações regionais de acordo com os recursos presentes e tecnologias disponíveis (GUSSO et al, 2020). Inicialmente, houve a formação de grupos de discussão e comissões de estudo no intuito de formular orientações aos gestores para esse contexto inesperado, a utilização de mídias sociais para comunicação e de ferramentas síncronas e assíncronas para transmissão de aulas, disponibilização de computadores para alunos, além de outras medidas tomadas pelas administrações dos cursos das Instituições de Ensino Superior (GUSSO et al., 2020).

O fato é que se observou a necessidade de colocar em prática a decisão estratégica educacional mais adequada e de modo rápido, por meio da implantação de ferramentas alternativas para manter o ensino em andamento, na tentativa de minimizar os danos na educação superior. Gusso et al. (2020) salientam que essa modificação originou novos problemas e situações sem precedente no âmbito universitário.

A exemplo, conflitos de ordem psicológica, sobrecarga de trabalho, falta de acompanhamento psicossocial para os professores que tiveram que em pouco tempo trabalhar com ferramentas tecnológicas nunca vistas; diminuição da qualidade das aulas e conseqüentemente, do ensino e descontentamento dos estudantes; além do acesso limitado, precário ou até instável dos estudantes à tecnologia necessária para os estudos (GUSSO et al., 2020).

Na área de internacionalização das IES houve evidentemente uma diminuição drástica da mobilidade acadêmica internacional. A pesquisa realizada pela *Internacional Association of Universities* (IAU) com 424 universidades presentes em 109 países afirma que o impacto na mobilidade acadêmica foi devastador. Na Europa 95% dos programas foram afetados, enquanto nas Américas 91% e a Ásia 85% também apresentam número altíssimo (MARINONI e VAN'TLAND, 2020).

O impacto do COVID-19 na mobilidade acadêmica internacional implicou em 47% dos estudantes internacionais confinados nas IES estrangeiras durante o período de isolamento mundial, 39% dos estudantes de intercâmbio decidiram interromper seus programas de estudos e 33% dos programas foram oficialmente cancelados por parte das parcerias institucionais (MARINONI e VAN'TLAND, 2020).

As IES passaram a implantar e/ou ampliar a oferta de outras formas de internacionalização (MAIA, 2020). A internacionalização em casa, ou *Internationalization at Home (IaH)* do termo em inglês, foi definida por Nilsson (2003) com o objetivo de ensinar e aprender em um ambiente multicultural sem necessariamente sair de sua localidade. A IAH incentiva a implantação de disciplinas de cunho internacional e, com a pandemia de 2020, houve a ampliação e estruturação da oferta de atividades de intercâmbio virtual nas IES brasileiras como parte da rotina dos gestores da educação superior (MAIA, 2020).

Verdadeiramente, as aulas, os encontros e os processos avaliativos passaram a utilizar o método online nas IES de todo o mundo. Mesmo para os alunos que já estavam imersos no programa de intercâmbio em algum país estrangeiro, houve a necessidade de adaptação extrema, devido ao confinamento, à angústia e à adaptação brusca necessária para a sobrevivência no auge da pandemia (SILVA et al., 2021).

Chauí (2003) descreveu que verdadeiramente a instituição de ensino superior está em constante transformação, não há espaço para o estático justamente por refletir a sociedade na qual está inserida, e esse tipo de comportamento repleto de modificações no corpo gestor universitário faz parte do processo estratégico institucional.

Miranda e Fossati (2020) seguem a mesma linha de entendimento em relação à responsabilidade social das IES e a importância de estarem abertas para a realidade a sua volta. Os autores tratam da relevância de atuação das universidades no processo de internacionalização das mais diversas formas de expressão. Especificamente, destacam o alto fluxo migratório presente em inúmeras regiões do mundo e, juntamente com a movimentação de pessoas, encontram-se necessidades financeiras, profissionais, mercadológicas e educacionais (MIRANDA; FOSSATI, 2020). O ensino superior precisa estar apto para abranger esse grupo populacional que busca a qualidade de ensino e melhoria de vida.

A Universidade Moderna é de fato um reflexo da sociedade globalizada e capitalista na qual está inserida (PEREIRA; HEINZLE, 2017). Não obstante, as IES precisam acompanhar essas mudanças e estar prontas para agir. O resultado para tal fenômeno justifica a importância que o processo de internacionalização tem tido nos planejamentos e diretrizes curriculares do ensino superior, onde a integração multicultural passa a ser um dos objetivos almejados pelos estudantes e pesquisadores de diversas instituições educacionais.

### 2.1.2 Sistema Educacional de Ensino Superior Brasileiro

O ensino superior brasileiro passa a ser estruturado e formalizado a partir da chegada da coroa portuguesa em 1808, no entanto ele originário de escolas profissionalizantes e academias militares e que eram controlados em sua totalidade pelo Estado. (BORTOLANZA, 2017). Na história podemos verificar inicialmente cursos jurídicos e da área médica sendo ofertados principalmente nas cidades maiores como Rio de Janeiro e São Paulo.

A criação das universidades em si foi efetivada em meados do século XX, mas ainda possuía um forte domínio político na gestão, visto que os dirigentes e mão de obra possuíam uma baixa qualificação e eram escolhidos aleatoriamente de acordo com os interesses pessoais dos gestores. Bortolanza (2017) ainda afirma que a grande limitação desde a origem das instituições de ensino superior no Brasil está relacionada à falta de planejamento e a dependência direta do cenário político de interesses e políticas públicas de acordo com os dirigentes em vigência, o que proporciona limitações no crescimento, na qualificação e no atendimento satisfatório à população.

O Ensino Superior está relacionado às modalidades de ensino sob as quais as universidades disponibilizam, desde a graduação, às pós-graduações *stricto* e *lato sensu*, bem como outras formas de ensino, cujo objetivo é a atualização profissional e o aperfeiçoamento



científico dos sujeitos envolvidos nas instituições de ensino superior (BRASIL, 1996). De fato, a educação superior tem como alvo formar profissionais capazes de intervir positivamente na sua realidade social, por meio de conhecimentos científicos fundamentados adquiridos durante o processo de ensino universitário (BOTOMÉ, 2000).

Tais afirmações também condizem ao que Ribeiro (2017, p.366) afirma:

As universidades delineiam sua gestão, tomando por base dois princípios fundamentais, que aparecem em todos os documentos analisados: promover e socializar o conhecimento científico, tecnológico, artístico e humanístico, de forma que este objetivo desencadeie no desenvolvimento das ciências, das letras e das artes, na difusão da cultura, da reflexão crítica profissional, direcionadas às necessidades de uma sociedade democrática; a outra categoria está relacionada à indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão, remetendo para a proposição de ofertar ensino superior visando à habilitação e à qualificação de profissionais para o exercício destas três atividades básicas em todas as áreas do conhecimento. Assim, a universidade acredita estar promovendo e fortalecendo a ciência, a tecnologia, a cultura e a arte.

Essencialmente, esse sistema educacional está dividido entre o setor público e o privado. Tal divisão é proveniente das leis e regimentos em educação definidos pelo Ministério da Educação e pela Constituição Federal (BITTAR, 2001). O ensino público envolve as universidades federais, estaduais e, até em alguns poucos casos municipais. No privado ocorre a existências de dois segmentos: as universidades comunitárias e as instituições do tipo empresarial, cujo objetivo é a obtenção do lucro (SILVA, 2001).

As IES públicas de ensino superior federal são mantidas financeiramente pelo governo executivo federalPA, mas possuem autonomia administrativa (SILVA, 2001). As Universidades Comunitárias são criadas por lei municipal e são administradas pela sociedade por meio de conselhos e cargos de gestão. São instituições de ensino superior que não visam o lucro, os recursos recebidos são investidos para o aumento da qualidade de ensino, capacitação dos profissionais, mudanças estruturais institucionais e implementação de inovações (PAIM, 2017; MOROSINI e FRANCO, 2006).

A Constituição Federal de 1988 no art.213 trata especificamente dos recursos públicos a serem disponibilizados para essas instituições, desde que comprovem a finalidade não-lucrativa e apliquem seus excedentes financeiros à educação. Na prática, essas instituições comunitárias destinam os recursos para melhorias no campus, investem em suas atividades educacionais e na oferta de bolsas para alunos com maior necessidade financeira (ROSA-CASTRO et al, 2014).

Barros (2015) indica um aumento acentuado na última década na quantidade de instituições de ensino superior e de matrículas em cursos de graduação, mesmo com o contexto da pandemia (BRASIL 2022b). Não obstante, a curva de crescimento do setor público foi menor comparada à do particular, devido à redução do financiamento governamental na educação superior pública e em contrapartida, pela facilidade de criação de instituições de ensino superior privadas e apoio governamental para a existência delas (BARROS, 2015).

Os dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e pelo Ministério da Educação (MEC) apontam que essa tendência de crescimento no número de matriculados, ingressantes e concluintes no ano de 2020 esteve presente. A pesquisa revelou a existência de 2.457 instituições de educação superior no Brasil no início do ano de 2020, das quais 2.153 (87,6%) são privadas e apenas 304 (12,4%) totalmente públicas.

O fato é que a oferta de ensino superior chega a ultrapassar a demanda, visto que Barros (2015) identifica que o número de alunos que concluem o ensino médio chega a ser menor do que a oferta de cursos de graduação disponíveis no Brasil. Ou seja, há uma falha no sistema educacional em identificar as razões para os alunos de nível médio não conseguirem se formar. Entre as possíveis razões mais graves, a autora supracitada elenca: problemas de infraestrutura escolar, de ordem econômica do aluno, desinteresse no estudo ou baixo nível de aprendizado, má formação do profissional ou educador e deficiência na gestão escolar.

Na sequência, trata-se do processo de internacionalização, suas características e abrangência na educação superior, bem como os principais elementos que a envolvem.

## 2.2 INTERNACIONALIZAÇÃO

Nesta sessão será abordado o tema da internacionalização, assunto extremamente presente na realidade das instituições de ensino superior e que é fator determinante nas avaliações institucionais. Como ela pode ser manifestada, quais programas no Brasil tentam ou tentaram alavancar o processo, em especial na mobilidade acadêmica, e de que forma ela atua no aumento na qualidade de ensino dos estudantes.

### 2.2.1 Conceitos, definições e panorama nacional da internacionalização da educação superior

A Educação Superior tem passado por mudanças ao longo dos anos e a internacionalização é tópico frequente nos debates institucionais e objetivo real nos

planejamentos organizacionais (LUZ, 2020). Presencia-se a intensificação gradual da internacionalização e seus elementos no contexto educacional.

A internacionalização educacional surgiu há muitos anos ainda na Idade Média, juntamente com a origem das universidades, em um cenário típico no qual professores e alunos estavam em constante movimento entre cidades e países. Inicialmente observado na Europa, e com o passar do tempo identificado em outros locais também (LUZ, 2020; STALLIVIERI, 2017), a peregrinação estudantil fazia parte da rotina do ambiente universitário. A partir de 1990, o assunto da internacionalização foi amplamente divulgado pelo mundo: fruto da globalização, do capitalismo e da velocidade com que as inovações e tecnologia tem avançado (DE WIT, 2013).

O autor supracitado afirma que essa nova tendência na educação superior está fortemente ligada aos ditames da economia mundial globalizada e ao mesmo tempo em que as mudanças locais e peculiaridades regionais também possuem a sua parcela de importância (DE WIT, 2013). Ou seja, além da internacionalização acompanhar o ritmo e tendências mundiais, é também sujeita a cada política interna dos programas universitários de diferentes cidades e países.

Segundo De Wit (2013) o intuito de definir e conceituar o sistema de ensino superior internacional não é tão importante assim; mas que é necessário que compreendamos que na essência dele há a busca de melhoria na qualidade de ensino e de pesquisa ao permitir que o estudante experimente a imersão em outras culturas. É um processo, e como tal é composto de ferramentas, passos, parcerias e outros elementos para que possa ter sucesso. Portanto, não deve ser confundido com apenas o deslocamento dos estudantes entre países, regiões ou universidades, tal movimentação é mais uma ferramenta ou componente desse sistema de ensino global (DE WIT, 2013).

Ainda de acordo com De Wit (2013), o domínio da língua inglesa é imprescindível, aliado à relevância de acompanhar e estar atento às experiências e percepções que as universidades pelo mundo afora têm tido com a internacionalização, visto que ela está sempre em construção.

O número de pesquisas e trabalhos a respeito da internacionalização nas instituições de ensino superior tem crescido significativamente nos últimos anos e a sua implementação nas localidades não é padronizada, cada contexto ou região possui as suas características e singularidades (LEDGER e KAWALILAK, 2020).

Lima e Maranhão (2008) acreditam que as instituições de ensino superior não possuem mais a opção de internacionalizar, devido à alta competitividade que o sistema econômico capitalista impõe, tanto para a gestão universitária quanto para os alunos. Formar profissionais globais, capazes de solucionar problemas e encarar os desafios do mundo globalizado deve ser prioridade nos planejamentos estratégicos e objetivos das universidades.

No entanto, os autores citados enfatizam que as motivações diferem entre os sujeitos e a mobilidade acadêmica ocorre de forma distinta entre os lugares e as políticas institucionais. Por vezes as razões que levam países e instituições a investirem na internacionalização não coincidem com as dos participantes da mobilidade acadêmica.

Apesar da importância da mobilidade acadêmica, para muitos estudantes ela é uma realidade distante e, portanto, alguns autores defendem outras formas de internacionalização que sejam mais acessíveis e inclusivas (GUIMARÃES et al., 2019). A internacionalização em casa ou em sua localidade, *Internacionalization at Home (IaH)*, preconiza a integração de valores, conceitos internacionais e interculturais no currículo formal ou informal em um ambiente local, ou seja, dentro das universidades do próprio país (NILSSON, 2003). Essas atividades podem ser realizadas no campus, na comunidade, dentro das salas de aulas ou de modo virtual, nos métodos de ensino e na formatação dos currículos dos cursos de graduação.

Leask (2012) acredita fielmente no poder e até na responsabilidade que um currículo devidamente estruturado tem no preparo dos graduandos para viverem e trabalharem em uma sociedade global, interconectada, visto que não há como um indivíduo se isolar dos acontecimentos e avanços mundiais. Sendo assim, a autora defende que um currículo atual, relevante e capaz de aprofundar os conhecimentos é um dos elementos mais importantes no processo de internacionalização e de avanço no ensino superior.

A internacionalização do currículo nada mais é do que a incorporação de dimensões internacionais e interculturais no conteúdo a ser transmitido para os estudantes (LEASK, 2012). E essa modificação estrutural curricular não ocorre isoladamente, há a necessidade de um suporte e apoio de toda a comunidade universitária, no que diz respeito à adequação dos processos e dos programas de ensino.

De acordo com Stallivieri (2016) a reorganização curricular e estrutural universitária é inevitável devido ao aumento do fluxo de estudantes internacionais participantes dos programas de mobilidade acadêmica nas universidades e por isso, existe a necessidade de incluí-los no sistema educacional.

Considera-se a existência de três tipos de currículos: o formal, que envolve um programa planejado e sequenciado, com atividades organizadas sobre determinado conteúdo e passível de avaliação do aprendizado; o informal, engloba as diferentes modalidades extracurriculares que acontecem nas universidades; o oculto, envolve o aprendizado acidental das relações de poder e autoridade e dos conhecimentos importantes ou não tão necessários para uma formação curricular (LEASK, 2012).

A internacionalização de currículo pode abranger a modificação de programas e cursos, inserção de novas disciplinas e oferta de atividades diferenciadas (CLIFFORD, 2013 apud STALLIVIERI, 2016). Entretanto, Stallivieri (2016) afirma que a proposta de disciplinas multiculturais ou que tratem de como agir em um meio internacional é uma opção estratégica inicial para o direcionamento do processo de internacionalização curricular.

Métodos avaliativos, processo de aprendizagem e formas de ensino são a base da internacionalização do Currículo (LEASK, 2012). A figura do professor é sem dúvida a chave para o sucesso de um currículo internacional, ele precisa estar devidamente preparado e habilitado para transmitir o conhecimento; como também, acreditar nas perspectivas da internacionalização e ir ao encontro dos planejamentos estratégicos institucionais (LEASK, 2012).

Teekens (2003) argumenta sobre a importância das aulas em educação internacional, que preconizam o respeito às diferenças culturais e a forma de lidar com os desafios. O corpo docente enfrenta desafios ao lecionar em um ambiente multicultural, pois há a necessidade de desenvolvimento de habilidades específicas, experiência e vivência e aprendizado diário (STALLIVIERI, 2016).

A internacionalização da educação superior precisa ser uma ferramenta estratégica de promoção da inovação e de desenvolvimento de um país (MIRANDA et al., 2017). Segundo os autores, a postura governamental deveria ser a de aplicar mais esforços para utilizar a internacionalização como um mecanismo de crescimento nacional. Por meio da educação superior, instigar mudanças e possibilitar políticas públicas efetivas, que venham ao encontro desse processo, e que possibilite o aumento de sua abrangência nas IES brasileiras.

No Brasil tem-se o Ministério da Educação-MEC e seus representantes, como atores responsáveis pelo direcionamento das ações vinculadas à educação superior e à internacionalização (MIRANDA, BISCHOFF, STALLIVIERI, 2019). Os autores alertam para a problemática da ausência de sintonia entre as ações, programas e incentivos disponibilizados pelo MEC e à aderência efetiva e estratégica das IES à internacionalização. As instituições

possuem um poder de decisão discricionária de adesão ao processo e à forma de realização, o que prejudica o processo e acarreta a falta de padronização, de parâmetro, de sistematização e de eficiência no desempenho.

A Associação Brasileira de Educação Internacional (FAUBAI), de caráter filantrópico, busca justamente contribuir com processo de internacionalização estratégica das IES por meio da divulgação do conhecimento e da troca de experiências (MAIA, 2020). Atualmente conta com gestores e responsáveis pela área de internacionalização e assuntos internacionais de mais de duzentas (200) instituições de ensino superior, entre públicas e privadas, e disponibilizam cursos, palestras, seminários e eventos dos mais gerais para instruir e capacitar as IES (MAIA 2020).

A realidade do processo de internacionalização das instituições de ensino superior no contexto brasileiro é vista de forma progressista por Morosini (2019). Vale-se de tal afirmação pois a autora identifica que governo além de colocar em pauta como missão estratégica educacional, também impõe ações, cria programas e sujeições às universidades no intuito de alavancar a adesão ordenada das organizações educacionais nesse processo (MOROSINI, 2019).

Outro exemplo dessa demonstração de interesse do Estado em fomentar a internacionalização é a inserção desse quesito no sistema de avaliação nacional da educação superior (SINAES) e nas diretrizes do Plano Nacional de Educação (MOROSINI, 2019; PEREIRA e HEINZLE, 2017). O intuito é ampliar o conhecimento por meio das práticas internacionais, sem deixar de lado as especificidades locais e a contribuição desenvolvimentista para a formação de nível superior.

A internacionalização da educação superior brasileira depende necessariamente de decisão política do país de alavancar ou não esse processo (MIRANDA; STALLIVIERI, 2017). As ações institucionais de internacionalização do ensino superior precisam estar alinhadas com as políticas governamentais nacionais e aos direcionamentos disponibilizados por elas. Entretanto, Miranda e Stallivieri (2017) acreditam que as políticas governamentais brasileiras voltadas para a internacionalização ainda não são suficientes. Existe uma fragilidade acentuada de políticas públicas norteadoras da internacionalização, isso reflete um nível baixo de interesse do Estado em impulsionar o envolvimento internacional do país.

Morosini (2019) elenca uma série de razões para que uma instituição de ensino superior passe pelo processo de internacionalização: aumento da qualidade de ensino, formação adequada e global do profissional para enfrentar o mercado de emprego, expansão da educação

superior. Fato é que o ensino passa ser considerado como um serviço, que possui exigências, e processos avaliativos para garantir a qualidade e prestígio institucional.

Entretanto, uma das críticas apresentadas por Guimarães et al (2019) a respeito da internacionalização no Brasil é justamente a avaliação ou identificação inadequada desse processo, visto que não captura a realidade do país, pela aplicação ou uso de critérios avaliativos de países altamente desenvolvidos da América do Norte. Por exemplo, os autores mencionam que um dos quesitos para identificar uma instituição "internacionalizada" é o número de publicações na língua inglesa, com pesquisadores norte-americanos ou de países anglo-saxônicos (GUIMARÃES et al, 2019).

Efetivamente, algumas ponderações são levantadas a respeito de como o processo de internacionalização tem sido realizado especialmente em países em desenvolvimento. Lima e Maranhão (2009) argumentam que as universidades americanas e europeias se beneficiam muito mais com o processo do que as brasileiras ou menos favorecidas economicamente, pois o número de estudantes enviados para fora do país é significativamente maior do que os recepcionados nas universidades locais. Sempre que um aluno é enviado para fora, vai com ele uma quantia monetária que financia o sistema de ensino da instituição receptora (LIMA E MARANHÃO, 2009).

A seguir serão apresentadas informações a respeito dos principais programas governamentais brasileiros de incentivo à internacionalização na educação superior.

### 2.2.2 Ciência Sem Fronteiras (CsF)

O programa Ciência sem Fronteiras (CsF), implementado pelo governo brasileiro com o Decreto n. 7642 de 13 de dezembro de 2011, foi o de maior divulgação e adesão na história do país, e teve o seu término no ano de 2015 (ARCHANJO, 2015). Incentivador da mobilidade acadêmica, permitiu que o Brasil tomasse um importante passo na história da internacionalização e avanço na educação mundial, na ciência e na tecnologia (STALLIVIERI, 2018). A atuação se deu tanto pela emissão de estudantes ao exterior, como também pela recepção de jovens talentos e pesquisadores estrangeiros qualificados do mundo todo.

Uma das principais metas envolvia a oferta de bolsas de estudo para pesquisadores brasileiros em nível de graduação e de pós-graduação, em áreas de estivessem diretamente vinculadas ao desenvolvimento de tecnologia e inovação, com o foco nas ciências técnicas, que

possibilitasse o desenvolvimento local tecnológico, ou seja, a incorporação e o aprendizado do conhecimento para a implementação prática no país (ARCHANJO, 2015).

A experiência de estudantes brasileiros no exterior promove o empreendedorismo, a capacitação, a competitividade e a inovação do país (AVEIRO, 2014). E para esse fim, essa política governamental buscou a cooperação e o convênio com outras instituições de ensino superior do exterior, com empresas e organizações diversas, além de destinar os recursos advindos do orçamento de duas agências específicas para atender o programa: a CAPES e o CNPq. Fato é que ao promover a internacionalização e a mobilidade acadêmica, o Brasil passou a ser visto internacionalmente pelas instituições de ensino e pesquisa mundiais (AVEIRO, 2014).

A meta global de bolsas havia sido idealizada para 101.000, com a pretensão inicial de financiar aproximadamente 75% das bolsas, ou seja, 75.000 bolsas com recursos do Governo Federal, e o restante, com recursos advindos da iniciativa privada (MANÇOS, 2015). Essa meta foi alcançada no ano de 2015, e o programa contemplou aproximadamente dezoito áreas prioritárias, predominando significativamente as áreas da engenharia e tecnologia, e em seguida a biologia, ciências biomédicas e da saúde (MANÇOS, 2015).

Mais de cinquenta países receberam brasileiros por meio de bolsas do programa CSF, e segundo Manços (2015), os Estados Unidos foram os que mais receberam alunos, cerca de 27.821, em seguida o Reino Unido com 10.470 e a França com 7.279 alunos. Os valores das bolsas e auxílios variaram de acordo com a modalidade, curso, instituição de ensino no exterior, país de destino ou região (MANÇOS, 2015).

É importante ressaltar que essas bolsas foram ofertadas não apenas para os alunos da graduação, na modalidade “sanduíche”, ou seja, parcialmente no exterior e o restante na IES de origem, mas também para estudantes da pós-graduação, em especial doutorado (pleno ou sanduíche) e pós-doutorado (MANÇOS, 2015).

Archanjo (2015) salienta que apesar de ser o programa nacional pioneiro no incentivo à mobilidade acadêmica, houve muitas críticas relacionadas à ligação estreita com as áreas exatas e de tecnologia, e à desconsideração das humanas e sociais, o que colocou em evidência o conceito de ciência e a formação integral do ser humano. A segunda crítica apresentada pelo autor está relacionada à obrigatoriedade imposta aos participantes do programa de ter domínio em uma língua estrangeira; no entanto, pode-se constatar o fraco desempenho em língua estrangeira, e a busca frequente por países como Portugal devido a semelhança com a língua.



No mês de abril do ano de 2017 é marcado o fim do Ciência sem Fronteiras, com um marco de aproximadamente R\$ 13 bilhões investidos em bolsas de estudo no exterior, entre os anos de 2011 e 2017.

### 2.2.3 Capes Print

O Programa Institucional de Internacionalização (PRINT) criado pela Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no ano de 2017 visa fomentar o desenvolvimento de ações estratégicas de internacionalização com o intuito aumentar a qualidade dos cursos de pós-graduação e a visibilidade internacional, reflexo de pesquisas científicas brasileiras projetadas internacionalmente (BRASIL, 2017).

DE NEZ e MOROSINI (2020) afirmam que o programa Capes Print possui grande interesse em estimular a troca de conhecimento, a formação de redes de pesquisas internacionais, o aumento na qualidade dessas pesquisas e a instituição de ambientes multiculturais no âmbito das IES. Oliveira (2019) corrobora com essa afirmação e traz a reflexão de que com as falhas observadas no programa CsF, no que diz respeito à falta de ciência dos resultados para a instituição e seu crescimento, o corpo técnico de diretores da Capes busca envolver fortemente as IES na cooperação internacional por meio do programa Capes PrInt.

Aprendizados institucionais em complemento à mobilidade de saída individual, que era o foco central da CsF, são almejados pelos dirigentes nesta etapa da Capes PrInt (OLIVEIRA, 2019). O papel do planejamento institucional, o seu envolvimento com a internacionalização e às diretrizes governamentais e aos resultados institucionais adquiridos com o processo, refletem o atual direcionamento governamental para o processo de internacionalização (OLIVEIRA, 2019).

Na prática, a CAPES lança um edital para as universidades concorrerem à adesão ao programa e aquelas que se qualificam, ou são selecionadas de acordo com as exigências do edital, passam a fazer parte do programa e recebem o incentivo para movimentação de professores e alunos e a formação de redes de pesquisas e o aprimoramento da produção acadêmica (LEAL, 2019).

Alguns dos quesitos de seleção e elegibilidade no início do programa em 2017 foram: as instituições deveriam ter no mínimo quatro programas de pós-graduação *stricto sensu*, sendo que dois precisavam ser de doutorado; nota mínima 4.0 (quatro) na avaliação quadrienal da CAPES; duração dos projetos enviados com prazo máximo de quatro (4) anos e possuir plano

vigente de internacionalização dentro do prazo proposto pelo projeto apresentado (PRADO, 2019).

O edital do programa foi publicado em 2017 e recebeu 109 propostas, dentre as quais, apenas 36 instituições foram aprovadas (BRASIL, 2022a). Prado (2019), divulga as principais dificuldades ou justificativas para o alto índice de reprovação das IES: a falta de sintonia entre os temas e propostas dos programas de pós-graduação e o plano de internacionalização apresentado; e orçamentos surreais ou em desacordo com os objetivos e o planejamento institucional de internacionalização.

No quadro abaixo estão as IES aprovadas no Programa Institucional de Internacionalização- CAPES/PRINT no edital n.41/2017 (BRASIL, 2022a).

Quadro 1 - Instituições de ensino superior aprovadas na CAPES/PRINT

<b>INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR / INSTITUTO DE PESQUISA</b>
FGV - FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
FIOCRUZ - FUNDACAO OSWALDO CRUZ
FURG - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INPE - INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS
ITA - INSTITUTO TECNOLÓGICO DE AERONÁUTICA
PUC/RIO - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO
PUC/RS - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
UERJ - UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
UFABC - UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC
UFBA - UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
UFC - UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
UFES - UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
UFF - UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
UFLA - UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
UFMG - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
UFMS - FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
UFPB - UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
UFPE - UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
UFPEL - UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
UFPR - UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
UFRGS - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
UFRJ - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
UFRN - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
UFRPE - UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

UFSC - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
UFSCAR - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
UFMS - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UFU - UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
UFV - UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
UNB - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
UNESP-REITORIA - UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO
UNICAMP - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
UNIFESP - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNISINOS - UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
UPM - UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE
USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Fonte: BRASIL (2022).

As políticas públicas de incentivo linguístico, ou seja, propulsoras do aprendizado e divulgação de outros idiomas estão estritamente ligadas ao processo de internacionalização, e a seguir serão apresentadas algumas ações nacionais que contextualizam essa informação.

#### 2.2.4 Programas Linguísticos

O Idioma Sem Fronteiras (ISF), política pública linguística de grande impacto nacional nas instituições de ensino superior, é originária da Portaria nº 30, de 26 de janeiro de 2016 e está voltada para a internacionalização da educação superior, com o objetivo de aprimorar os níveis de proficiência em línguas estrangeiras, exigência pré-estabelecida pelas universidades no exterior (LEAL, 2019). Tal programa é direcionado não apenas aos estudantes, mas aos docentes, aos estrangeiros e a toda comunidade universitária (BRASIL, 2021).

O Idiomas Sem Fronteiras envolve além da capacitação no domínio de um idioma com a oferta de cursos em diferentes línguas, o incentivo à realização de testes de nivelamento linguístico para os interessados. De acordo com os indicadores de resultados do MEC (BRASIL, 2021), até o ano de 2019 foram 591.842 mil inscrições com um aproveitamento de 67% no teste de proficiência de língua inglesa TOEIC Bridge. O exame do idioma é amplamente utilizado para a comunicação internacional e para pessoas com níveis mais baixos do idioma, ou seja, ele parte do nível inicial e vai até o intermediário (TOEIC, 2022).

Línguas estrangeiras possuem um papel primordial no avanço da comunidade acadêmica das IES por facilitar o acesso a atividades, materiais e inovações desenvolvidos pelo

mundo (GUIMARÃES e KREMER, 2020). Em especial, destaca-se a língua inglesa, pois de acordo com esses autores, ela foi amplamente divulgada após a segunda guerra mundial e é fruto da globalização, ou seja, seu domínio é marca intrínseca da contemporaneidade.

Na tentativa de ampliar o domínio linguístico da língua inglesa no meio acadêmico e de atrair estudantes do mundo para as IES brasileiras, tem havido a implementação gradual do sistema de “*English as Medium of Instruction (EMI)*” o qual, resumidamente, preconiza o ensino de cursos da grade acadêmica do aluno diretamente em inglês, o idioma mais comum a todos ou também chamado de língua franca (GUIMARÃES e KREMER, 2020). A Associação Brasileira de Educação Internacional (FAUBAI), em 2018-2019 emitiu um guia a respeito do EMI para desmistificar, apresentar indicadores, cursos já oferecidos na língua inglesa e suas respectivas universidades, no intuito de ser referência no mundo acadêmico internacional, atrair mais estudantes e pesquisadores estrangeiros para as IES brasileiras (GUIMARÃES e KREMER, 2020).

De acordo com Martinez (2016) há dificuldades marcantes nesse tipo de programa que estão relacionadas ao domínio efetivo da língua inglesa tanto por parte dos professores que lecionam as aulas como dos próprios alunos. Na tentativa de evitar a deficiência linguística no decorrer das aulas e a compreensão real do conteúdo dos alunos, sugere-se o nivelamento linguístico por meio da aplicação de testes de proficiência.

Todos esses programas nacionais apresentados acima, além de outros que o governo já instituiu no passado, refletem o interesse e preocupação do Estado em fomentar a mobilidade acadêmica e, portanto, a internacionalização (GUIMARÃES et al., 2019). Um país que procura se desenvolver e percebe a necessidade de estar conectado com o avanço tecnológico mundial, deve assim, internacionalizar-se.

#### 2.2.5 A Mobilidade Acadêmica

Uma análise histórica da origem das universidades no mundo demonstra que desde o início houve a mobilidade acadêmica (STALLIVIERI, 2017). A peregrinação estudantil sempre existiu e os estudantes faziam o seu trajeto em busca de novos conhecimentos, aprendizado, obtenção do grau acadêmico, para então retornar aos seus lares.

De acordo com Bukowski (2020), a mobilidade acadêmica é vista em alguns países ou instituições como um atrativo, ou quesito de valor no momento de escolha onde estudar, pois muitos estudantes buscam um diferencial em suas carreiras para vencer a competitividade.

Sendo assim, a inserção de uma experiência no exterior em mobilidade acadêmica no currículo profissional permite um destaque especial. Além do mais, esses alunos participantes dos programas de intercâmbio possuem um grau elevado de exigências e expectativas, o que acarreta a melhoria da qualidade de ensino e de práticas educacionais (BUKOWSKI, 2020).

Pesquisadores do processo de internacionalização apresentam inúmeros benefícios para os indivíduos que participam dos programas de mobilidade acadêmica (STALLIVIERI, 2017; CASTRO et al., 2016; BROOKS e YOUNGSON, 2014). Reconhecem que a experiência e imersão em diferentes culturas, por meio do contato direto com outras pessoas de origens e línguas distintas contribui para o desenvolvimento integral dos estudantes. Percebe-se um aprimoramento de habilidades de cunho social, linguístico, educacional, cultural, profissional, e melhoria na percepção da interconectividade mundial e da importância na troca de informações e experiências na solução de problemas e progressão profissional (STALLIVIERI, 2017).

A inteligência intercultural, assim definida pela autora supracitada, é altamente desenvolvida quando os sujeitos possuem a oportunidade de inserção em ambientes pluriculturais; dos quais repletos de desafios e dificuldades são capazes de moldar a formação dos estudantes, devido à forma com que lidam com as diferenças e à necessidade de ajuste na busca de soluções para problemas diversos, tanto no mundo do trabalho, quanto na vida pessoal (STALLIVIERI, 2017). A habilidade desenvolvida permeia o mundo profissional pois os intercambistas se tornam mais versáteis, ou seja, propensos a exercer com fluidez suas atividades profissionais em qualquer realidade local, devido a alta adaptabilidade a novas circunstâncias.

Brooks e Youngson (2014) concluem que estudantes internacionais ou que participaram de algum programa de trabalho ou estudo no exterior realmente apresentam aumento nos índices avaliativos em suas universidades, bem como maiores chances de contratação e valorização salarial por parte das empresas.

Nota-se ainda a valorização do fluxo de troca de informações, tecnologias e culturas durante um programa de mobilidade acadêmica, visto que a pessoa passa a entender que a soma de esforços ou o trabalho em grupo são primordiais para o avanço da humanidade e até para qualquer tarefa ou problema identificado, por menor que ele pareça ser (STALLIVIERI, 2017).

Os benefícios da mobilidade acadêmica para um estudante de graduação e pós-graduação são em dúvida inúmeros. Entretanto, Bukowski (2020) trata da dificuldade em equiparar ou diminuir os níveis de maturidade acadêmica e desvantagens entre os alunos

internacionalizados com aqueles que nunca puderam participar de um programa desses, seja por razões financeiras, falta de informação, motivos pessoais ou familiar, mas que não se envolveram nos projetos internacionais em suas universidades.

O estudo supracitado indica que naturalmente em uma sala de aula já existe a possibilidade de uma segregação social e a formação de grupos de acordo com as afinidades. No entanto, ao tratar-se a mobilidade acadêmica essas diferenças podem ser acentuadas, devido a incompatibilidade de experiências, objetivos de vida, nível profissional, mentalidade, status e nível econômico, assuntos de preferência em conversas grupais.

Apresenta-se contudo, como solução para eliminar ou diminuir esses subníveis dentro de sala, a formulação de ações integrativas por parte do educador ou do corpo docente, ao estimular o compartilhamento de experiências e de informações por parte dos alunos internacionalizados com os colegas locais; para que diferentes possibilidades de aprendizado e oportunidades de crescimento possam surgir para os menos favorecidos, além do incentivo e apoio psicológico para procurarem participar de um programa de mobilidade estudantil (BUKOWSKI, 2020).

A Europa desde 1987 tem utilizado o programa *European Community Action Scheme for the Mobility of University Students* (ERASMUS) para perpetuar o intercâmbio de alunos de graduação entre os países europeus e de algumas regiões vizinhas, além de facilitar o aprendizado intercultural e a empregabilidade dos estudantes (CAIRNS, 2019). Estima-se que mais de 4 milhões de estudantes já tenham participado do Erasmus e tipicamente a duração é de três meses a um ano, apesar deste número equivaler a aproximadamente 5% dos estudantes já matriculados nas universidades europeias, é um número volumoso de participantes (CAIRNS, 2019).

O projeto consiste no aluno se inscrever em uma universidade estrangeira, se matricular em disciplina ou curso que sejam compatíveis e relevantes com a sua área de estudo de seu país original, para que ele possa continuar a sua trajetória educacional após o regresso em vez de recomeçar de onde parou, ou seja, em forma de apresentação de certificados e a validação de disciplinas (CAIRNS, 2019).

Cairns (2019) indica que apesar da mobilidade acadêmica ser extremamente benéfica em termos de desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, há ainda a importância de mostrar para o mundo que existe a cooperação entre indivíduos e instituições de ensino superior dos países. Essa união é evidente no programa Erasmus.

Diferentemente do que ocorre na Europa, em outros países e regiões do mundo são encontradas algumas dificuldades referentes ao padrão de ensino e validação de créditos curriculares. Graf et al. (2017) afirmam que as diferenças regionais existentes são capazes de influenciar no processo de internacionalização das instituições de ensino superior e na forma com que os programas de intercâmbio acontecem. Entre as dificuldades encontradas, os autores alertam para as incompatibilidades nos sistemas educativos, como na duração dos programas de intercâmbio, visto que, enquanto em alguns países se observam programas de 1 ano ou mais, em outros apenas um semestre, por exemplo.

CASTRO et al. (2016) tratam da importância do domínio da língua para se alcançar os resultados esperados da mobilidade acadêmica. A dificuldade linguística na comunicação entre os estudantes estrangeiros e a comunidade local é prejudicial ao ensino. Apesar da proficiência na língua de destino ser requisito básico para a participação no programa, os autores identificam em sua pesquisa dificuldades, identificadas pelos docentes, em relação à comunicação com os alunos estrangeiros, seja por conta de diferentes dialetos, ou baixo nível real de conversação ou domínio da língua local. A maior preocupação aparece principalmente em relação ao desenvolvimento deles, se estão de fato aprendendo da mesma forma que os estudantes locais (CASTRO et al., 2016).

A mobilidade acadêmica pode ser realizada tanto entre países como entre regiões de mesma origem ou mesma nação, mas que haja a mudança de localidade ou de universidade (FINDLAY et al., 2017). Nesse estudo, busca-se identificar se as razões para a movimentação interna de estudantes se assemelham às dos estudantes de intercâmbio internacional. A pesquisa identifica que a questão econômica é a principal razão de escolha pela mobilidade acadêmica interna; e em seguida, a afinidade cultural e linguística, proximidade familiar e cidade originária dos estudantes.

Não obstante, mesmo ao optar por essa modalidade de intercâmbio, os estudantes ainda reconhecem a importância dos valores interculturais possíveis de serem adquiridos na mobilidade acadêmica internacional, e a sua estreita ligação com o aprendizado pessoal e profissional, e no desenvolvimento de suas habilidades como cidadãos globais (FINDLAY *et al.*, 2017).

A pesquisa de Fakunle (2020) buscou identificar as razões para os estudantes buscarem a mobilidade acadêmica em uma determinada universidade do Reino Unido. Os principais argumentos foram divididos em quatro (4) categorias: educacional, experiência, desejo interno, e financeira.

A educacional mostra que os estudantes escolheram aquela determinada instituição devido à compatibilidade com o tipo de programa, suas características, currículo, disciplinas e a acessibilidade ou requerimentos de entrada para determinado curso ou para aquela universidade; ou seja, se eles se enquadravam nos requisitos da instituição a instituição nas exigências deles.

A segunda, a expectativa de vivenciar algo diferente de seu país, explorar o novo e inusitado, ambiente alheio, multicultural. A terceira, relacionada ao desejo de estudar fora de seu país por razões pessoais e por vontade de conquistar melhores patamares profissionais. E por último, a financeira, relacionada com os valores e a capacidade econômica de custear o programa e o curso naquela universidade em específico, ou seja, a questão financeira tem um forte peso no momento de escolha do local destino para o estudante (FAKUNLE, 2020).

Razões, estratégias institucionais de internacionalização, benefícios no desenvolvimento e qualidade de aprendizado do aluno estão entrelaçadas no processo da mobilidade acadêmica. No entanto, percebe-se desafios para que um aluno consiga obter o sucesso no programa e aprimorar as suas habilidades. De acordo com Conroy e McCarthy (2019) e, Mittelmeier (2019), o processo de adaptação dos estudantes à nova localidade é penoso e envolve inúmeros fatores que por vezes poderiam ter sido evitados ou minimizados, caso houvesse um devido preparo.

A conscientização e relevância do ajuste cultural, do engajamento e adaptação mediante as diferenças regionais, aos costumes e às regras são fatores necessários de serem trabalhados e orientados aos estudantes (STALLIVIERI, 2017). Essa habilidade está relacionada com a capacidade efetiva de adaptação às novas estruturas sociais, aos ambientes, à linguagem e às pessoas. Problemas e situações constrangedoras causadas por falhas de comunicação podem aumentar o choque cultural e dificultar a etapa de adaptação ao novo local de moradia e de estudo (CONROY e MCCARTHY, 2019).

Na recente publicação de Nwabuoku (2021), consta a afirmação de que para qualquer estudante internacional o sucesso em um programa de intercâmbio depende de a pessoa conseguir conduzir a sua vida pessoal e ao mesmo tempo estudar no exterior. Alguns fatores tipo a proficiência na língua, o controle do estresse, os ajustes socioculturais e a aceitação entre os outros colegas ou indivíduos do convívio os estudantes são determinantes para a experiência do aluno de intercâmbio.

Enquanto se entende que as instituições de ensino superior cada vez mais buscam esforços para recrutar e enviar os seus estudantes para uma experiência internacional, observa-



se pouco investimento em compreender as necessidades vividas por eles nos programas de mobilidade estudantil (NWABUOKU, 2021). Ou seja, falta equipar ou preparar os seus alunos com informações relevantes, práticas, com ferramentas que auxiliem na sobrevivência deles no exterior, antes mesmo de saírem de seus países.

Nesse cenário de mobilidade acadêmica internacional que demonstra a alta movimentação de estudantes dentro das IES, faz-se necessário uma gestão estratégica efetiva, que permita agrupar as informações, identificar as falhas e potencialidades dos programas de intercâmbio, e até mesmo intervir em tempo hábil quando alguma dificuldade é sinalizada e requer uma ação corretiva efetiva (LUZ et al, 2021).

De fato, ainda sobre o estudo de Conroy e McCarthy (2019), identifica-se a preocupação dos estudantes com os contratempos rotineiros de cunho pessoal, proporcionadores de situações estressantes e desajustes de ordem psicossocial, tais como: orientação e localização, alimentação, comércio e compras de artigos gerais básicos e necessários para a sobrevivência e estado mínimo de conforto e habitualidade do indivíduo. Esses elementos apesar de muitas vezes serem considerados meramente corriqueiros e de ordem natural são de extrema relevância para a adaptação do estudante ao seu programa de intercâmbio e ao alcance dos objetivos traçados neste projeto educacional na vida estudantil (STALLIVIERI, 2017).

O trabalho de Conroy e McCarthy (2019) divide em três grandes grupos os possíveis desafios a serem enfrentados pelos alunos de intercâmbio, mas que se completam e estão interligados. Inicialmente, o intercultural, reflete as manifestações das pessoas de acordo com o local de vivência, cultura, regras, modo de vida, costumes e a forma ou sabedoria em conviver com essas diferenças proporciona o amadurecimento social e é extremamente benéfica para o estudante, pois pode lhe proporcionar ferramentas mentais necessárias para lidar com situações inusitadas, em ambientes profissionais pluriculturais e estressantes.

Profissional, o segundo grande grupo de desafios na visão de Conroy e McCarthy (2019), envolve a execução das tarefas diárias, na universidade, nas aulas, atividades curriculares e nos estágios, e inclusive no relacionamento com os novos colegas ou novo círculo social, é o contato literalmente com a nova realidade, visto que vai envolver grande parte do dia do indivíduo, é durante esses períodos de convivência e ação que o processo de desenvolvimento é facilmente visualizado.

Por último, o pessoal, relacionado diretamente às outras áreas da vida cotidiana de uma pessoa, envolve a adaptação e habitualidade na nova moradia, a percepção de saber aonde ir e

como ir em caso de determinada necessidade, de se sentir bem instalado e com certo grau de conforto e adaptação ao novo local físico.

A pesquisadora Stallivieri (2017) também trata em sua obra a respeito da mobilidade acadêmica e classifica em quatro dimensões os eixos primordiais que envolvem o estudante e o seu programa de intercâmbio. Quando essas dimensões são articuladas adequadamente, trabalhadas e planejadas é possível alcançar êxito nos objetivos traçados com a mobilidade estudantil.

Primeiramente, a dimensão acadêmica, relacionada com as instituições de ensino, escolha dos programas e parcerias, local de destino, cursos, relação aluno e professor, atividades curriculares e extracurriculares, planos de estudo, fatores diretamente relacionados à vida acadêmica (STALLIVIERI, 2017).

A administrativa, tem um olhar de gestão estratégica, de planejamento logístico, trabalha com as parcerias, acordos e possíveis convênios institucionais compatíveis, sempre com a preocupação de manter a qualidade e excelência no ensino. Preparação prática para o intercâmbio, envolve ainda os quesitos de cunho pessoal, do cotidiano, como moradia, alimentação, locomoção e saúde (STALLIVIERI, 2017).

A linguística é a base para o sucesso do intercâmbio, imprescindível para que o estudante consiga lograr êxito na mobilidade acadêmica, pois o domínio da língua do destino escolhido é fator decisivo para minimizar erros e efeitos indesejáveis na vivência no exterior (STALLIVIERI, 2017). Falhas de comunicação e frustração devido às incertezas, transmissão e recebimento errôneo de informação são comuns e capazes de prejudicar o aprendizado, o desempenho acadêmico do aluno e, conseqüentemente, o seu programa de intercâmbio (STALLIVIERI, 2017).

Por último, a competência ou dimensão intercultural, que é a capacidade de conviver, e aceitar outras culturas. Para tanto, estar disposto a conhecer, saber respeitar as diferenças e minimizar o choque cultural. Acima de tudo, saber trabalhar profissionalmente em um ambiente plural, onde o agir e o pensar levam em consideração a multiplicidade cultural no local inserido e os possíveis avanços que essa vivência pode gerar para os sujeitos, para a instituição ou para uma determinada empresa (STALLIVIERI, 2017).

Ambos os estudos de Conroy e McCarthy (2019) e Stallivieri (2017) convergem no sentido de que é importante minimizar a frustração e evitar o insucesso da mobilidade acadêmica e que para isso, deve-se haver um acompanhamento durante todo o processo de intercâmbio. Conroy e McCarthy (2019) enfatizam ainda que a gestão universitária deve

subsidiar informações e orientações imprescindíveis de preparo estudantil e acompanhar o estudante nas três etapas ou momentos do intercâmbio: a pré-viagem (ou pré-saída), após chegada (ao local de destino) e a repatriação (retorno ao local de origem).

Na mesma linha de pensamento, Luz (2020) afirma que o primeiro impacto dos estudantes no local de destino irá direcionar como será seu programa de movimentação acadêmica. O planejamento das Instituições receptoras desses alunos deve definir precisa ser assertiva para garantir que os resultados sejam alcançados (LUZ, 2020).

As instituições internacionalizadas de ensino superior ou que estão em processo de internacionalização devem desenvolver ações formativas e informativas para os seus estudantes (CONROY e MCCARTHY, 2019). Os autores identificam alguns elementos-chaves que podem servir de apoio ao estudante que está prestes a ingressar em um programa internacional de mobilidade: manuais, guias, reuniões práticas de cunho informativo, aulas a respeito do que esperar ou como agir em determinadas situações emergenciais ou em conflitos de cunho social, intercultural e pessoal, relatórios pós-chegada e acompanhamento psicossocial para a readaptação à pátria (CONROY e MCCARTHY, 2019).

No recente trabalho de Luz et al (2021), identificou-se que nas IES vinculadas à Associação Nacional de Educação Católica (ANEC), os instrumentos de gestão da mobilidade acadêmica mais utilizados são os relatos de experiência por parte dos estudantes que retornam do exterior, direcionados aos colegas do seu próprio curso e para outros alunos (LUZ et al, 2021). É possível inferir que é válida a devida importância conferida ao conhecimento vivenciado e adquirido pelos estudantes dos programas de mobilidade acadêmica internacional vindos do exterior. Tal conteúdo informacional deve ser utilizado como subsídio para os gestores atuarem no planejamento estratégico do processo de internacionalização institucional.

Knight (2003) salienta que a mobilidade acadêmica internacional é na verdade um dos elementos mais evidenciados da internacionalização. É por vezes considerada a forma que mais a representa. Entretanto, não necessariamente se resume a apenas ela, ou seja, a mobilidade é uma das formas mais refletem o processo de internacionalização devido a sua própria essência e características intrínsecas de movimentação de estudantes entre IES (STALLIVIERI, 2017).

A seguir, no próximo subcapítulo será tratada a gestão do conhecimento e sua importância para as organizações, no planejamento e execução de tarefas, independente da origem da instituição, o conhecimento efetivo, compartilhado e direcionado para o caminho correto é capaz de gerar resultados satisfatórios e contribuir para o desenvolvimento organizacional e pessoal (BATISTA et al., 2014).

## 2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

As organizações são mantidas e originadas pela informação, e a partir do momento em que ela é direcionada e contextualizada estrategicamente no intuito de aperfeiçoar determinados processos institucionais, temos o conhecimento (VALENTIM, 2008). Esse material cognitivo adquirido caminha em conjunto com a tecnologia e as ferramentas de comunicação para a otimização de resultados. Ainda segundo Valentim (2008), a informação é elemento imprescindível para a origem do conhecimento, e este só é concretizado quando explicitado, ou seja, exposto ou divulgado para torná-lo conhecido e útil.

A realidade de mercado competitivo nos apresenta bens de consumo, produtos e mercadorias com valores e diferentes níveis e grau de importância para a sociedade. Do mesmo modo, o conhecimento também é reconhecido mundialmente por ser um recurso de grande valia e imprescindível nas organizações, visto que é responsável por direcionar os caminhos e conquistar os resultados almejados estrategicamente por elas (DAVILA et al., 2014).

### 2.3.1 Dados, Informação e Conhecimento

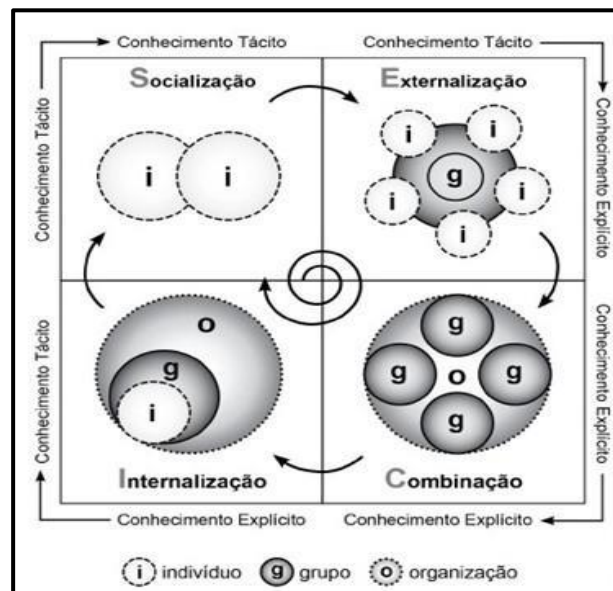
Davila et al. (2014) afirmam que o conhecimento pode ser classificado em duas categorias: a primeira é o explícito, ou seja, existe a possibilidade de os conteúdos serem expostos ou representados em números e palavras, é objetivo, fácil de ser formalizado, sistematizado e colocado à disposição; a segunda é o tácito, presente dentro de cada indivíduo, é subjetivo, está repleto de percepções, experiências, argumentos que são difíceis de extrair, armazenar e transmitir para outras pessoas (DAVILA et al., 2014).

O conhecimento organizacional é aquele divulgado com a sua comunidade e utilizado para o avanço profissional. Ele abrange a junção dinâmica dos dois grupos citados- o explícito e o tácito-, e ambos são primordiais, visto que o tácito é a base de entendimento do explícito, ou seja, um é ligado ao outro e é essencial para a sua existência (URIARTE, 2008).

O Funcionamento é cíclico, e segundo as ideias de Nonaka (1997, apud DÁVILA et al., 2014), o conhecimento é dividido em quatro etapas, que envolvem essa passagem do tácito para o explícito em uma sequência: a socialização, ou seja, exteriorizar aquele material cognitivo subjetivo para os outros; a externalização, que é a fase de transformação para o explícito, ou seja, a objetividade passa a predominar e o conteúdo cognitivo passa a fazer parte do grupo; a combinação, fase de compartilhamento e sistematização das informações recém

externalizadas; e por fim, a internalização, o conhecimento recém construído faz parte da organização, ele agora é interno, e pertencente a ela. De acordo com a figura a seguir, percebe-se que o conhecimento passa por etapas e é um processo cíclico:

Figura 2 - Ciclo do Conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi, 1995 apud Dávila *et al*, 2014.

A literatura busca ainda identificar as diferenças e especificidades da gestão da informação e a do conhecimento (COSTA *et al*, 2000). De acordo com Valentim (2008), a da informação envolve fluxos informacionais, atividades e mapeamento, elaboração de serviços, ou seja, atividades puramente organizacionais, de processos diários, formais e de produtos. A do conhecimento, lida com o menos palpável, trabalha com a cultura organizacional, comunicação, a maneira como as redes informacionais são estabelecidas e transmitidas, e a maneira como a informação explícita pode contribuir no processo decisório e na solução de problemas (VALENTIM, 2008).

Valentim (2008, p.6) ainda afirma que:

Considera-se que a gestão da informação enfoca os fluxos formais do ambiente organizacional, ou seja, o que está sistematizado, formalizado, explicitado em qualquer tipo de suporte (eletrônico, digital, papel etc.), e a gestão do conhecimento enfoca os fluxos informais do ambiente organizacional, ou seja, o que não está explicitado, formalizado, sistematizado (cultura, comunicação, comportamento, aprendizagem, valores, práticas etc.). Nesse sentido, ressalta-se que a gestão do conhecimento alimenta a gestão da informação, que retroalimenta a gestão do conhecimento, em um ciclo sem começo, meio e fim. Os indivíduos são os atores desses processos, cujo papel é fundamental para a dinâmica acontecer.

Costa et. al (2000) discorrem sobre a necessidade das organizações em coletar dados, informações e de gerenciar o conhecimento de maneira sistemática e adequada. Esse processo permite que a administração evolua, visto que é importante a troca e geração de conhecimento e o ser humano é a peça fundamental neste sistema, pois ele gera e transmite informações, que vem a ser a matéria prima na origem e gestão do conhecimento.

Ainda de acordo com os autores supracitados é importante que haja a codificação do conhecimento, ou seja, é registrá-lo formalmente em um suporte informacional (papel, arquivo digital, mídias, desenho) para transformá-lo em informação, para que não haja a perda do conteúdo. Logo, há a possibilidade de tratamento do conhecimento codificado (explícito), por meio de regras e parâmetros pré-estabelecidos nas instituições e do uso de tecnologias da informação. Reconhecem ainda que é um processo em constante evolução, visto que a todo o momento novas informações são adquiridas e novos indivíduos entram em cena podendo contribuir no processo cognitivo organizacional. Observa-se pelo quadro de Davenport (1998, p.18) a seguir a diferenciação entre os três elementos:

Quadro 2 - Dados, informação e conhecimento

DADO	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
<p>Simple observações sobre o estado do mundo</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito</p>	<p>Informação valiosa da mente humana, inclui reflexão, síntese, contexto</p>
<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilmente estruturado</li> <li>- Facilmente obtido por máquinas</li> <li>- Frequentemente quantificado</li> <li>- Facilmente transferível</li> </ul>	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requer unidade de análise</li> <li>- Exige consenso em relação ao significado - exige- necessariamente a medição humana</li> </ul>	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difícil estruturação - difícil captura em máquinas</li> <li>- Frequentemente tácito</li> <li>- Difícil transferência</li> </ul>

Fonte: DAVENPORT (1998, p.18).

Amorim e Costa (2020) definem que a gestão do conhecimento tem por objetivo o crescimento de uma determinada organização, independentemente do tipo ou origem dela; e a forma com que as atividades e ações são planejadas se enquadram nessa afirmação, pois o

conhecimento é imprescindível para o desenvolvimento e manutenção organizacional. As administrações públicas também fazem parte deste processo, pois necessitam acompanhar o progresso e o avanço da sociedade e adequar as suas atividades administrativas às demandas do público local.

É importante que a gestão do conhecimento busque atuar com três fatores determinantes para o progresso da administração: os trabalhadores, os processos institucionais e as inovações tecnológicas (AMORIM e COSTA, 2020). Parte-se do princípio de que esses elementos estão conectados, pois o resultado almejado só é possível se houver o entendimento humano de como realizar os processos de maneira correta e com o auxílio das ferramentas tecnológicas adequadas para o alcance eficiente de determinada tarefa.

O objetivo da administração pública é entregar resultados à sociedade de acordo com a demanda, por meio do serviço público, independente da origem, e para tanto, uma gestão que se preocupe com os processos administrativos ou com o sequenciamento coordenado das atividades e tarefas é fundamental para manter a sua existência e a encarar a competitividade acentuada nas organizações (CEPELOVA e KORENOVÁ, 2018).

A gestão de processo envolve os passos ou sequência de atividades, procedimentos e recursos necessários para alcançar satisfatoriamente determinado resultado (CEPELOVA e KORENOVÁ, 2018). Mediante esse sistema, eliminam-se atividades desnecessárias e ineficientes, imprevistos, problemas causados pela falta de informação ou de informação incorreta, economia financeira e de recursos humanos.

### 2.3.2 Gestão da Informação

A informação é fruto do tratamento e da organização de dados com um propósito ou significado para determinada pessoa (BEAL, 2004). Quando devidamente orientada e, para um objetivo específico, é capaz de gerar o conhecimento e auxiliar as organizações na solução de problemas e na tomada de decisões estratégicas (OMELCZUK, 2021).

A gestão de uma organização tem por base existencial a informação. Mais do que uma informação clara, precisa, e relevante, ela precisa ser disponibilizada para o público-alvo em momento oportuno. E assim, com a posse desse grupo informacional, os sujeitos são capazes de se desenvolverem e obterem resultados positivos nos processos e atividades diárias (BEAL, 2004).

Ainda de acordo com Beal (2004) e Omelczuk (2021), a informação passa por um processo, ou fluxo informacional que se resume em etapas. A caracterização e identificação das necessidades e objetivos, sempre com os olhares voltados para o grupo de pessoas envolvidas e para a realidade da organização; a obtenção e recepção da informação por meio de diversos recursos disponíveis, sejam digitais ou manuais; o tratamento e formatação do conteúdo informacional; distribuição para o público alvo; o uso de forma estratégica com o objetivo de avanço e desenvolvimento; o armazenamento e preservação do conhecimento; e por final, o descarte do que não é mais importante ou tenha utilidade para aquela organização.

A informação de nada tem valor se não estiver disponível para o público-alvo (DE SORDI, 2008). Ou seja, no intuito de alcançar os objetivos, o sucesso e o desenvolvimento, é importante que a informação esteja organizada e disponibilizada para os sujeitos envolvidos. Dessa forma, transforma-se em conhecimento fundamental para ações e decisões estratégicas em qualquer área de uma instituição. Na internacionalização, mais precisamente na mobilidade acadêmica, a bagagem de conhecimento organizada e direcionada para o grupo envolvido é fator determinante para o sucesso e avanço das IES e para próprio estudante.

No capítulo de metodologia a seguir, encontram-se a classificação da pesquisa, os métodos e procedimentos, teoria e proposições, construtos e definições operacionais, sujeitos da pesquisa e unidades de análise, instrumento de pesquisa e técnica de coleta de dados e por fim, a análise dos resultados.

### **3 METODOLOGIA**

Os métodos e procedimentos científicos que irão definir e caracterizar o rumo deste estudo serão apresentados neste capítulo de metodologia, visto que a estruturação coordenada e o estabelecimento dos padrões ou requisitos para sua formulação são a essência da realidade a ser pesquisada, dos fenômenos e da comprovação de hipóteses (SAMPIERI, COLLADO E LUCIO, 2013).

#### **3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

O presente estudo tem a finalidade de pesquisa qualitativa aplicada, permeia o mundo das ciências sociais, e tem o objetivo de melhorar a realidade e aplicar os conhecimentos encontrados (GIL, 2008). A justificativa de escolha pela abordagem qualitativa, baseia-se no que Flick (2013, p.93) afirma: “porque os participantes em questão seriam difíceis de serem



atingidos mediante os métodos quantitativos” ou “outro fator que influencia a escolha pode ser o de que o número dos participantes potenciais (p. ex., pessoas com um diagnóstico específico, porém raro) seja pequeno (embora não pequeno demais)”, ou ainda, “pode-se querer explorar um campo para descobrir algo novo” (FLICK, 2013, p. 93).

A pesquisa qualitativa, ainda é caracterizada pela necessidade de análise dos contextos, das perspectivas da população, e do objeto de pesquisa, no que concerne à questão problema (COOPER; SCHINDLER, 2016). Adicionalmente neste estudo, há a pretensão de utilização de fontes documentais e da análise das práticas das instituições de ensino da amostra pretendida. O uso do enfoque qualitativo requer a aplicação do método de coleta de dados para o alcance dos objetivos, mas não ocorre o uso de medições estatísticas; todavia, há o espaço para o processo de observação, interpretação e análise profunda da realidade (SAMPIERI, COLLADO E LUCIO, 2013).

Nesse tipo de abordagem encontra-se espaço para o processo indutivo de pesquisa, o qual de acordo com os autores supracitados vai do particular para o geral; ou seja, examina-se o campo, imerge-se nele, descrevem-se as observações e os fatos; para então, seguir à fase da análise e à apresentação dos resultados e das considerações (COOPER; SCHINDLER, 2016).

Ao tratar do critério de classificação quanto aos objetivos, pode-se identificar como pesquisa descritiva, que busca o aprimoramento ou a melhor compreensão da realidade em determinado lugar e população, por meio de questões investigativas (GIL, 2002). Haverá a utilização da busca bibliográfica e de instrumentos de pesquisa, como entrevistas com sujeitos que por meio de suas vivências e da proximidade com a questão- problema e unidade de pesquisa, possam relatar ou esclarecer os fatos (GIL, 2002).

### 3.2 TEORIA E PROPOSIÇÕES

O alcance dos objetivos traçados pelos estudantes de intercâmbio está diretamente relacionado com a preparação que recebem antes, durante e depois do programa de mobilidade acadêmica (STALLIVIERI, 2017). A pesquisadora citada enfatiza que as instituições de ensino superior precisam planejar e organizar melhor as formas de acompanhamento e preparo dos estudantes, e que esta orientação deve ser mais abrangente e não apenas antes da realização ou pré-viagem, é necessário que haja o fornecimento e o apoio operacional com elementos e mecanismos informacionais que permitam auxiliar a vida no exterior (STALLIVIERI, 2017).

Ainda segundo a autora, o êxito na mobilidade acadêmica está relacionado com quatro dimensões: intercultural, linguística, acadêmica e administrativa.

A dimensão intercultural envolve aspectos de cunho pessoal, social e cultural. O entendimento e conhecimento profundo de outras culturas, do aspecto linguístico, o respeito, a valorização e a capacidade de interagir em meio a inúmeras diferenças que existem entre os povos. Sendo que, é importantíssimo que esses conceitos sejam internalizados no intuito de evitar ou minimizar o choque cultural (STALLIVIERI, 2017). A linguística, como o próprio termo nos induz ao esclarecimento, está diretamente relacionada com a questão da comunicação; entender e ser compreendido, conseguir solucionar problemas e eliminar necessidades diárias, e outros fatores, dependem da capacidade linguística, de conhecimento da língua falada no local.

A dimensão acadêmica e a administrativa abrangem elementos que envolvem fortemente tanto o aluno como a gestão universitária. A primeira, relaciona-se com o estudo em si, as disciplinas, cursos, relação com o docente, transferência de créditos e validação. A segunda, identifica a importância e a responsabilidade da instituição de ensino superior em assegurar a qualidade de ensino, por meio dos convênios e parcerias com universidades excelentes no exterior, preparação e instrução adequada aos alunos que participarão do intercâmbio (STALLIVIERI, 2017).

As quatro dimensões do conhecimento norteadoras da mobilidade acadêmica internacional encontram-se ilustradas no quadro a seguir. Essa divisão possui um viés didático, visto que por vezes elas se complementam, ou seja, uma faz parte da outra e essa relação que possuem entre si é quesito fundamental para se obter êxito nos programas de intercâmbio estudantil:

Quadro 3 – Dimensões relacionadas ao preparo estudantil para a mobilidade acadêmica internacional com base em Stallivieri (2017).

<b>Acadêmica</b>	<b>Administrativa</b>	<b>Intercultural</b>	<b>Linguística</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplinas cursadas no exterior</li> <li>• Qualidade dos programas e convênios institucionais</li> <li>• Relacionamento com os docentes e com os demais colegas estrangeiros</li> <li>• Atividades acadêmicas diárias</li> <li>• Equivalência de cursos, disciplinas</li> <li>• Transferência e validação de créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcerias de excelência (IES destino)</li> <li>• Disponibilização de informações gerais a respeito do local e do programa de mobilidade por parte da gestão institucional de origem e da IES destino.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência intercultural: adaptabilidade, flexibilidade, respeito, entendimento e tolerância</li> <li>• Relações com outros indivíduos e culturas</li> <li>• Habilidades comunicativas globais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência e preparação linguística: comunicação, compreensão das aulas e do sistema educacional</li> <li>• Interlocução com pessoas de diversas nacionalidades: idioma global</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Para tanto, há a necessidade de ordenamento dos indicadores e das informações advindas dos intercâmbios realizados. Dados informativos do cotidiano, da instituição anfitriã, dos cursos e disciplinas, moradia e outros fatores são imprescindíveis para auxiliar no preparo e alcance dos objetivos tanto pessoais como institucionais, ou seja, a sistematização do conhecimento pode assegurar a qualidade do programa e o alcance do êxito da mobilidade acadêmica. Diante do exposto, estabeleceram-se duas proposições neste estudo:

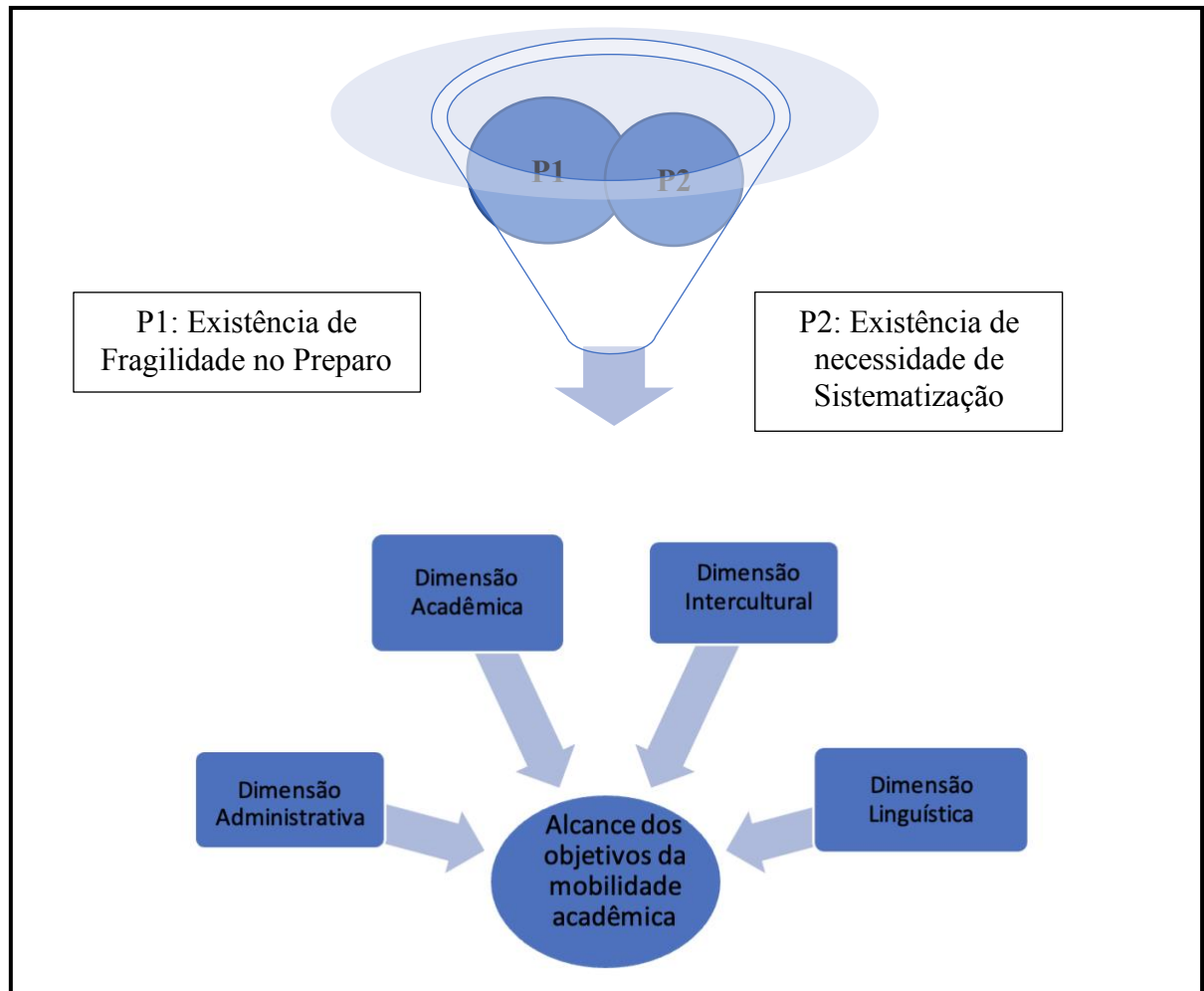
P1- Existe fragilidade no preparo estudantil para a mobilidade acadêmica por parte das Instituições de Ensino Superior.

P2- Existe necessidade de aperfeiçoamento nos sistemas de informação para transferência do conhecimento proveniente dos intercâmbios para a instituição de ensino e sua comunidade acadêmica, e para futuros ingressantes dos programas de mobilidade acadêmica internacional.

A figura 3 representa o desenho desta pesquisa. Observam-se as duas proposições centrais do estudo, no universo da mobilidade internacional das Instituições de Ensino Superior,

e a sua relação com as dimensões necessárias para o alcance dos objetivos traçados pelos estudantes e pelas instituições.

Figura 3 - Dimensões do conhecimento e proposições da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Após a representação das proposições da pesquisa e a relação com as dimensões do conhecimento da mobilidade acadêmica internacional proposta por Stallivieri (2017), apresenta-se a seguir os construtos e definições operacionais.

### 3.3 CONSTRUTOS E DEFINIÇÕES OPERACIONAIS

Nesta etapa, apresenta-se um quadro com os construtos que foram originados dos objetivos específicos, tendo por base a relevância das dimensões essenciais no alcance dos

objetivos traçados pelos estudantes participantes dos programas de mobilidade acadêmica internacional e pela gestão das instituições de ensino superior as quais eles representam.

Quadro 4 - Construtos e Objetivos

Objetivos da pesquisa		Proposições da Pesquisa e as Dimensões (questões da Pesquisa)	Técnicas de coleta dos dados	Técnicas de análise dos dados
Geral	Específicos			
Compreender as estratégias de sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional nas Instituições de Ensino Superior de Santa Catarina.	a) Identificar as estratégias de sistematização das informações provenientes dos intercâmbios das Instituições de ensino superior localizadas no estado de Santa Catarina.	Identificação institucional e sistematização de informações da mobilidade acadêmica internacional: quem, onde, como, quanto tempo, quando.  P2: necessidade de sistematização informacional adequada do grupo de informações relacionadas às dimensões acadêmicas, administrativas, culturais e linguísticas).	Entrevista semiestruturada	Análise de Conteúdo (Bardin, 1991)
	b) Identificar o tipo de informação que é registrada pelas instituições e em que momento é feito o registro.	P1: fragilidade no preparo estudantil para a mobilidade acadêmica por parte das Instituições de Ensino Superior: quais grupos de dados são inseridos no sistema informacional: dimensões acadêmicas, administrativas, culturais, linguísticas.		
	c) Demonstrar os pontos fortes e fracos encontrados na sistematização das informações referentes à mobilidade acadêmica instrumentos de gestão da informação na mobilidade acadêmica das instituições.	P1 e P2: necessidade de aperfeiçoamento na sistematização das informações provenientes dos participantes: como é feita, quando é feita, quais dimensões são registradas, e o aproveitamento delas.  Utilização do conhecimento na gestão e avanço institucional e no preparo para futuros ingressantes dos programas de mobilidade acadêmica internacional.		

	d) Apresentar ações de melhoria na gestão da informação para auxiliar na sistematização do conhecimento advindo dos programas de intercâmbio estudantil.	Formulação de orientações que contenham requisitos informacionais necessários para a sistematização de dados relativos à mobilidade acadêmica, bem como a forma como devem modo disponibilizados, no intuito de contribuir para o melhor preparo do estudante e da gestão institucional.		
--	--	--	--	--

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Na sequência, apresentam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa no que concerne a população pretendida e método de coleta de dados, com o intuito de alcance dos objetivos traçados.

### 3.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada com instituições públicas de ensino superior e comunitárias localizadas em Santa Catarina, e que fossem internacionalizadas com parcerias de programas de mobilidade acadêmica internacional.

Após a verificação por meio de documentos, websites institucionais, contato telefônico, correio eletrônico e mensagens de *chats*, houve a verificação e observação dos sistemas de informação e tipos de informações que são registradas pelas instituições em relação a seus alunos de intercâmbios.

Indagações foram levantadas a respeito do tipo de registro ou dados que são inseridos nos sistemas, o que é feito com essas informações, se a instituição fornece algum tipo de preparo antes, durante e após o intercâmbio. Além disso, análise do aproveitamento das informações prévias ou dos relatos de estudantes que participaram dos programas de mobilidade internacional em determinadas regiões e universidades, no intuito de identificar o compartilhamento com os futuros participantes, o qual pode ser mediado pelo setor de internacionalização na instituição de educação superior.

Numa perspectiva mais pautada na gestão universitária e o ensino, pretendeu-se ainda observar se o conhecimento dos alunos tem sido armazenado e disseminado para a comunidade acadêmica. Essa observação permite acompanhar a qualidade da mobilidade acadêmica internacional e o retorno que ela pode trazer à comunidade acadêmica e à instituição por meio

da transmissão dos saberes adquiridos; ou seja, na formação acadêmica individual do aluno, como também nas pesquisas, inovações e estudos.

Entrevistas semiestruturadas foram aplicadas com os coordenadores ou diretores dos setores responsáveis pela internacionalização em suas instituições, ou na ausência dos responsáveis, os usuários dos sistemas de informação da internacionalização. Houve dois (2) entrevistados que não puderam participar das entrevistas com a justificativa de falta de tempo para participar, mas que aceitaram preencher o roteiro de pesquisa que possui as questões a serem tratadas. Foi entregue para eles via correio eletrônico (e-mail).

Em relação às entrevistas, o procedimento adotado foi o uso da ferramenta de reuniões online- *Microsoft Teams*. A escolha foi pautada na facilidade de gravação da entrevista e do recurso de transcrição automática que contribui na etapa de agrupamento dos dados. E a escolha do modo virtual se deu em função da situação mundial da pandemia do Covid-19 e da facilidade de alcance, devido a distância física entre o entrevistador e os entrevistados.

Concomitantemente, foram utilizadas anotações provenientes das observações do entrevistador em relação às percepções apresentadas durante as entrevistas, no intuito de captar o maior número de detalhes possível; além da gravação da entrevista, permitida preliminarmente pelos informantes.

### 3.5 SUJEITOS DE PESQUISA E UNIDADE DE ANÁLISE

O alinhamento dos objetivos da pesquisa com os sujeitos da pesquisa se faz necessário, visto que a população reflete a um conjunto de características que representam o tema ou o objeto do estudo (VERGARA, 2004).

A amostra dessa pesquisa qualitativa foi do tipo não-probabilística ou por julgamento, visto que a finalidade não é generalizar os achados e a escolha dos sujeitos é intencional, diretamente ligada com as características e com os objetivos da pesquisa. Os resultados se aplicam apenas a população pretendida (SAMPIERI, COLLADO E LUCIO, 2013).

Os sujeitos da pesquisa foram diretores ou coordenadores dos departamentos de relações internacionais, ou responsáveis pela área de internacionalização das instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina; representantes, indicados pelos responsáveis para a participação da entrevista.

No quadro a seguir, encontra-se a relação da IES com o cargo do respondente e o tempo de atuação no setor ou na secretaria respectiva de relações internacionais:

Quadro 5 - Relação dos entrevistados com o tempo de atuação no setor de internacionalização e seus respectivos cargos.

<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO</b>	<b>TEMPO APROXIMADO DE ATUAÇÃO</b>
A	Coordenador (a)	10 anos
B	Analista	10 anos
C	Assessor (a)	8 anos
D	Coordenador (a)	1 ano
E	Assessor (a)	6 anos
F	Assistente	9 anos
G	Secretário (a)	8 anos
H	Chefia de Divisão	1 ano
I	Chefia de Divisão	2 anos
J	Assessor (a)	1 ano

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

As instituições de ensino superior selecionadas foram as seguintes: Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), Instituto Catarinense (IFC,) Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e, as catorze (14) instituições educacionais de Ensino Superior de Santa Catarina (Sistema ACADE<sup>1</sup>): Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Regional de Blumenau (FURB), Centro Universitário Católica de Santa Catarina, Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC), Universidade do Vale de Itajaí (UNIVALI), Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ), Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC), Centro Universitário de Brusque (UNIFEBE), Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (UNIDAVI), Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), Universidade do Contestado (UNC), Centro Universitário Barriga Verde (UNIBAVE), Universidade do Planalto Catarinense (UNIPLAC), Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE), Centro Universitário Municipal de São José (USJ).

<sup>1</sup> A ACADE é uma sociedade civil sem fins lucrativos que congrega as fundações educacionais criadas no Estado de Santa Catarina por lei dos poderes públicos estaduais e municipais.



Ressalta-se que a Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) é uma instituição gratuita, estadual, mas que também faz parte do sistema ACADE. Da mesma forma, o Centro Universitário Municipal de São José (USJ) gratuito e municipal, porém participante do sistema ACADE.

Além da aceitação de participação deste estudo, foi necessário que as IES fossem internacionalizadas e que ofertassem programas de mobilidade acadêmica internacional para os seus estudantes. No próximo quadro, encontra-se a listagem das instituições ou unidades de análise e cidades no Estado de Santa Catarina, as destacadas em azul são predominantemente públicas, ou seja, gratuitas:

Quadro 6 - Instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina

	<b>Nome da Instituição e Sigla</b>	<b>Localização em Santa Catarina</b>
1	Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	Multicampi
2	Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)	Chapecó
3	Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)	Multicampi
4	Universidade Regional de Blumenau (FURB)	Blumenau
5	Centro Universitário Católica de Santa Catarina	Multicampi
6	Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC)	Multicampi
7	Universidade do Vale de Itajaí (UNIVALI)	Multicampi
8	Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ)	Chapecó
9	Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC)	Multicampi
10	Centro Universitário de Brusque (UNIFEBE)	Brusque
11	Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (UNIDAVI)	Rio do Sul
12	Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP)	Multicampi
13	Universidade do Contestado (UNC)	Mafra
14	Centro Universitário Barriga Verde (UNIBAVE)	Orleans
15	Universidade do Planalto Catarinense (UNIPLAC)	Multicampi
16	Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE)	Joinville
17	Centro Universitário Municipal de São José (USJ)	São José

18	Instituto Federal Catarinense (IFC)	Multicampi
19	Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)	Multicampi

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O acesso inicial com sujeitos da pesquisa foi feito mediante o endereço de correio eletrônico, *e-mail*, disponibilizado na página oficial das instituições. Em caso de não resposta em um prazo de 7 dias, houve a tentativa de contato via telefônico ou chat, de acordo com a informação disponibilizada na *webpage*.

Em situação adversa, indicada pela falta de resposta ou contato, houve a tentativa de comunicação pelas páginas institucionais de mídia social, a exemplo, *instagram* ou *facebook*, e ainda, a tentativa de contato com outros setores, que puderam facilitar a comunicação da pesquisadora com os sujeitos pré-determinados nas instituições.

Nos casos de afastamento por algum motivo por parte dos coordenadores e dirigentes responsáveis pelos setores de internacionalização, ou pela indicação de falta de tempo para participar da pesquisa, houve a sugestão de indicação de um informante substituto, desde que ele fosse do setor e que tivesse conhecimento necessário para participar da pesquisa.

A seguir serão apresentadas informações a respeito do instrumento de pesquisa e da técnica de coleta de dados do estudo.

### 3.6 INSTRUMENTO DE PESQUISA E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Na coleta de dados foram utilizadas entrevistas como instrumento para o alcance dos objetivos. A entrevista é “um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional” (LAKATOS; MARCONI, 2003, p.195). O método é parcialmente estruturado, ou também chamado de semiestruturado por Gil (2002), onde a entrevista é pré-definida em partes, com o uso de elementos essenciais que farão o direcionamento, mas que podem ser explorados e ampliados de acordo com a percepção do entrevistador durante o percurso.

A entrevistadora também realizou anotações paralelas durante as entrevistas, provenientes de suas observações em relação à sistematização da informação dos intercâmbios durante as entrevistas, no intuito de captar o maior número de detalhes possível, bem como a gravação da entrevista, permitida pelos informantes.

Os convites foram enviados para os participantes pretendidos da entrevista preferencialmente via por correio eletrônico- *e-mail*, conforme o modelo que se encontra no

Apêndice A. Devido ao cenário mundial de pandemia e a distância do entrevistador para com os entrevistados foi utilizada a ferramenta de reuniões ou encontros virtuais da *Microsoft*, o *Teams*. Entretanto, duas instituições solicitaram que fossem enviadas as perguntas por *e-mail*, com a alegação de falta de tempo, e retornaram devidamente preenchido em tempo hábil.

O questionário conta com um grupo de possíveis respostas, classificadas como estruturadas e não estruturadas. Cooper e Schindler (2016, p. 307 e 308) conceituam que “as respostas não estruturadas consistem em respostas abertas, com livre escolha de palavras”. Na contrapartida, “as respostas estruturadas são fechadas”, ou seja, as perguntas fornecem alternativas específicas para serem respondidas.

O roteiro da entrevista semiestruturada com as questões a serem abordadas e as etapas de preparação para a entrevista são encontradas no Apêndice C, sendo constituída de 20 (vinte) perguntas norteadoras. As perguntas foram categorizadas da seguinte forma:

Quadro 7 - Categorias de análise do instrumento de pesquisa

CATEGORIAS	QUESTÕES
Introdutórias: perfil e indicadores de internacionalização da instituição entrevistada	1-8
Sistematização de Informações da mobilidade acadêmica internacional	9-16
Suporte logístico para o estudante da mobilidade acadêmica internacional	17-19
Pergunta aberta-Considerações do informante	20

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

As entrevistas foram assistidas novamente por meio da gravação- para os que permitiram- e os dados categorizados e agrupados em uma planilha de *Excel*. Além disso, com o objetivo de garantir o anonimato dos entrevistados, foram definidos códigos de ordem alfabética para cada entrevistado e cada transcrição e entrevistas foram salvas automaticamente pelo próprio programa da *Microsoft* na nuvem, dentro do aplicativo *Onedrive* correlacionado ao usuário e senha da entrevistadora.

De acordo com Gil (2002), a transcrição das respostas é extremamente importante, o pesquisador precisa estar apto e atento no registro das informações, para que nada seja omitido. Os detalhes do decorrer da entrevista também são relevantes, assim como a reação dos entrevistados às perguntas devem ser registradas.

### 3.7 ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta de dados, foi realizada a transcrição e agrupamento dos dados por meio do uso de um arquivo de Excel e planilhas estruturadas de acordo com cada grupo de respostas. Dessa forma, os resultados foram definidos, agrupados e categorizados com o foco nas informações necessárias para o alcance dos objetivos traçados nesta pesquisa.

A técnica utilizada nesta etapa foi a de análise de conteúdo, que segundo Bardin (2011, p. 31) “é o conjunto de técnicas de análise das comunicações”. Inicialmente, há a utilização do tratamento descritivo, onde ocorre a análise das transcrições por meio de leitura, seguido da exploração do material, para então, a inicialização das codificações dos elementos, a partir das respostas obtidas da entrevista. Na etapa seguinte da interpretação dos dados, todos os elementos já devem estar reagrupados e classificados o avanço e descobertas da pesquisa (BARDIN, 2011).

Houve ainda a utilização de recursos de ferramentas computacionais de acordo com as categorias identificadas e a peculiaridade de cada grupo de respostas, tais como: gráficos, diagramas, quadros, mapas conceituais, desenhos, esquemas.

Ademais, o método de análise de conteúdo auxiliou na interpretação dos dados das entrevistas, na classificação e organização em uma espécie de sistema de categorias. A técnica envolveu etapas de seleção, filtro, resumo, agrupamento e sistematização das informações (FLICK, 2013).

No capítulo a seguir, desenvolve-se a apresentação e análise dos dados obtidos pelas entrevistas e do questionário de entrevista.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa etapa, apresenta-se a análise dos resultados obtidos por meio das entrevistas e respostas do instrumento de pesquisa, bem como das análises bibliográficas e documentais das instituições públicas e comunitárias de ensino superior do estado de Santa Catarina.

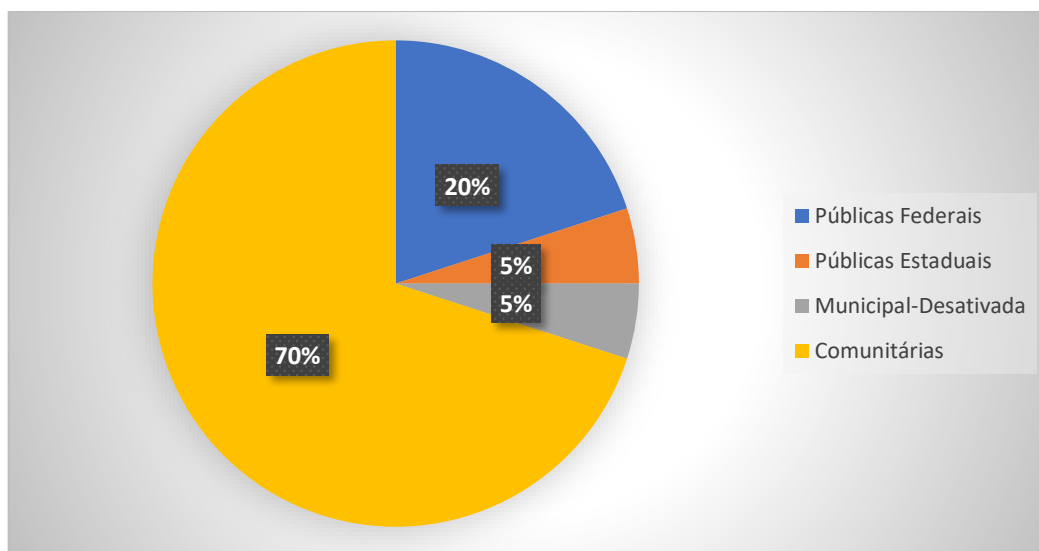
### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

A primeira etapa a ser analisada é a classificação geral dessas instituições em públicas e comunitárias. Em um total de 19 instituições públicas e comunitárias localizadas no Estado

de Santa Catarina, apenas 6 são mantidas pelo poder público federal, estadual ou municipal, ou seja, não há a cobrança de matrícula ou mensalidade (SILVA, 2001).

No entanto, dessas apenas 5 estão realmente ativas, visto que a IES mantida pelo poder Municipal, de acordo com a análise documental, encerrou recentemente suas atividades no ano de 2021 e seus alunos ativos participaram de processos de transferência para outras instituições. Dentre as 5 IES públicas restantes, 1 é mantida pelo Estado de Santa Catarina, mas também é considerada comunitária pois é pertencente ao sistema ACAFE, e as outras 4 pelo governo federal.

Gráfico 1 - Instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Pode-se observar que no estado de Santa Catarina a quantidade de IES comunitárias é expressamente superior em relação às públicas, o que corrobora com que Barros (2015) diz a respeito do aumento significativo nos últimos anos de IES privadas e oferta de cursos, resultado do incentivo e apoio financeiro governamental para existência e sobrevivência delas. Em contrapartida, uma certa estagnação do crescimento em número de oferta de cursos e de instituições de ensino superiores públicas.

Conforme apresentado no capítulo anterior, a população pretendida do estudo possui um total de 19 instituições. Entretanto, após tentativas de contato por telefone, e-mail e páginas oficiais das IES, foram realizadas de fato 8 entrevistas e 2 solicitaram que o instrumento de pesquisa fosse enviado por e-mail e retornaram devidamente preenchido; 1 recusou explicitamente em participar da pesquisa, 1 encerrou as suas atividades e, portanto, não pôde

participar da entrevista. Por fim, 7 não responderam às diversas tentativas de contato para a participação na pesquisa. Dessa forma, 10 instituições participaram efetivamente desta pesquisa de dissertação de mestrado.

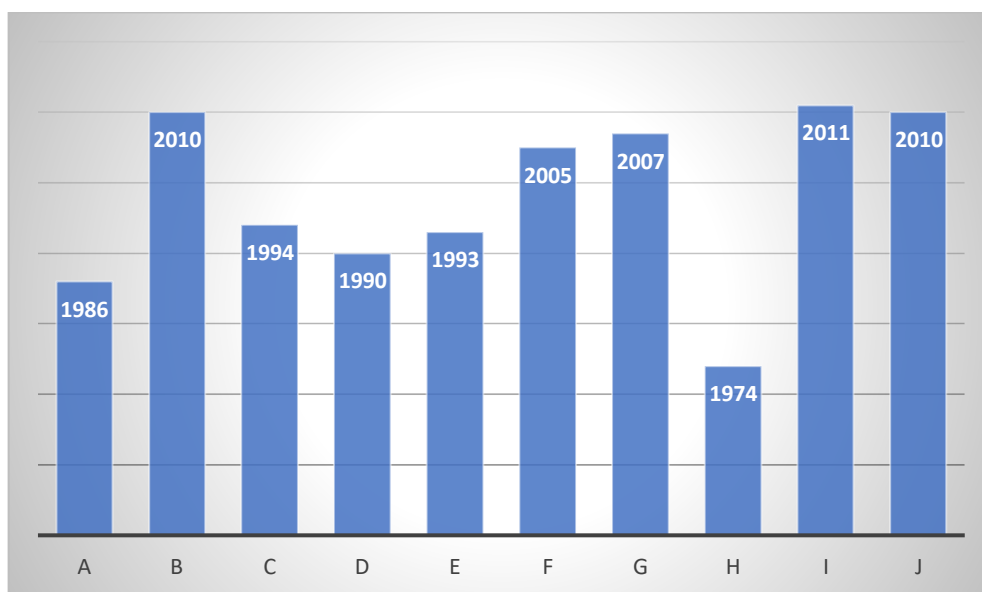
Os participantes da pesquisa foram em suma assessores de internacionalização, coordenadores do setor, chefes de divisão, secretários e analistas da internacionalização institucional. Além do mais, foram atribuídas letras para representar e categorizar cada instituição participante, no intuito de não divulgar os seus verdadeiros nomes e respostas.

Quando questionados a respeito da data de início dos programas de mobilidade acadêmica internacional, as IES foram unânimes ao responder que setor de internacionalização se iniciou concomitantemente com os programas de intercâmbio. Durante muito tempo, essa modalidade de internacionalização era a que mais se evidenciava, ao ponto das definições e dos conceitos terem sido por vezes misturados (DE WIT, 2013; KNIGHT, 2003; KNIGHT 2004).

Entretanto, na contemporaneidade e, principalmente, em um mundo pós-pandêmico, houve a necessidade de mudança brusca de direcionamento da internacionalização, com a imersão na utilização da internacionalização em casa e do tipo virtual (GOMES & CHANG, 2022; LIU & GAO, 2022).

No Gráfico 2 a seguir, observam-se de acordo com os respondentes, as datas de origem dos setores de internacionalização, e dos primeiros programas de intercâmbio vivenciados na IES entrevistadas.

Gráfico 2 - Data de início dos setores de internacionalização das IES



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

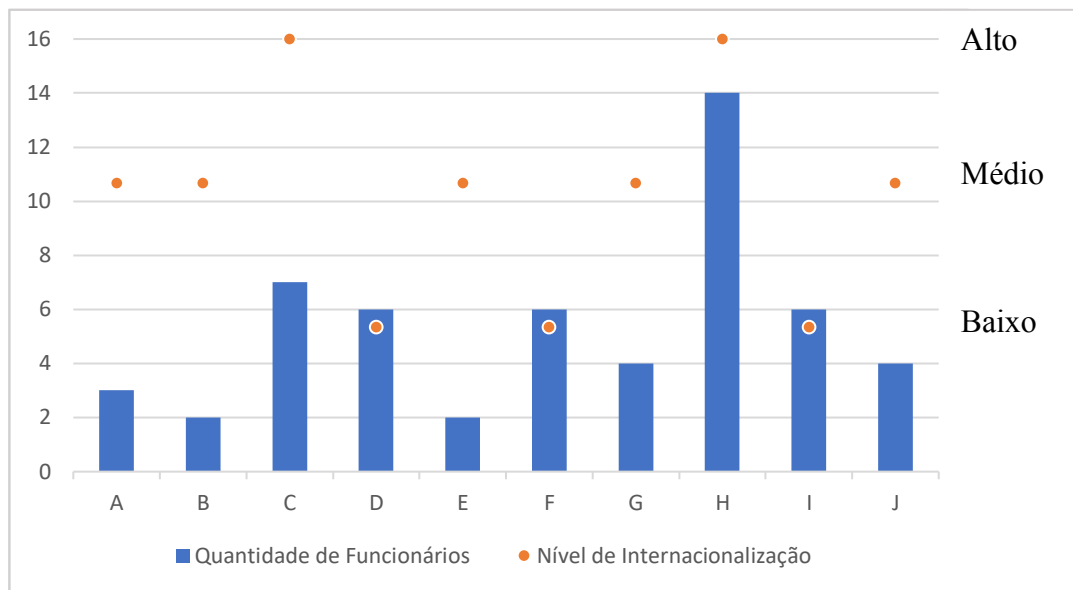
No momento seguinte da entrevista, perguntou-se a respeito da percepção do nível de internacionalização de sua organização de acordo com a vivência de cada um. A pergunta consistiu em identificar em qual estágio de internacionalização se encontra a sua IES: inicial, médio ou avançado.

Esses patamares foram pré-definidos da seguinte forma: inicial, poucos programas de mobilidade acadêmica, ou quase zero, em implantação, e/ou alguma outra forma de internacionalização em estágio inaugural (virtualização do ensino, mudança do currículo e recepção de alunos estrangeiros; médio, a IES já possui uma política de internacionalização definida e reconhecida pela gestão da organização, programas de intercâmbio, equipe própria no setor de internacionalização mesmo que pequena e alguns programas de internacionalização além da mobilidade acadêmica internacional; avançado, política de internacionalização institucional forte, muitos convênios e alto fluxo de entrada e saída de estudantes internacionais e locais, presença de outros tipos de internacionalização e equipe estruturada na respectiva secretaria de relações internacionais.

Observou-se que, quanto maior o grau de internacionalização e índice de mobilidade acadêmica (número de programas, editais e alunos participantes), maior o número de funcionários nas secretarias de relações internacionais devido à alta demanda e necessidade efetiva de empregados.

Todavia, percebeu-se ainda que aquelas instituições que estão neste momento no auge de implantação e impulsionamento da mobilidade acadêmica e da internacionalização, ou seja, considerado por elas no nível inicial de internacionalização, há também a presença de uma equipe significativa, devido aos esforços e ao foco dos gestores em estabelecer a cultura organizacional de internacionalização em seus centros de educação superior. Nota-se tal afirmação no gráfico a seguir:

Gráfico 3 - Comparação da quantidade de funcionários x nível de internacionalização



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A respeito do tamanho da equipe, as instituições F, G e H argumentam que a equipe é limitada. Apesar do entrevistado da universidade H ter em sua equipe o maior número de funcionários ao comparar com as outras instituições – devido à quantidade significativa de programas e convênios de mobilidade internacional e ao nível de internacionalização em que se encontra – existe uma sobrecarga de trabalho e dificuldade de convencer os gestores universitários para que direcionem mais funcionários para o setor.

Uma das razões para tal situação é que de acordo com o respondente F, a internacionalização ainda não está em primeiro plano. Sabe-se da importância, da necessidade, dos benefícios e da exigência perante as políticas governamentais, conforme Lima e Maranhão (2008), Stallivieri (2017) e De Wit (2013) e outros autores evidenciam; mas ainda assim, as secretarias de assuntos internacionais são vistas como um setor “extra” ou de menor urgência para a gestão institucional local.

Outra perspectiva apresentada pelos respondentes das instituições A e J é que apesar de existir o setor de internacionalização em suas organizações e de estarem estabelecidos e estruturados há algum tempo, ocorre uma prevalência acentuada dos programas de mobilidade acadêmica no modo “OUT”, ou seja, no envio de estudantes para fora do país, mas que não há tamanha preocupação em receber mais alunos ou de fomentar a entrada de alunos estrangeiros.

Do mesmo modo, as outras formas de internacionalização não são devidamente trabalhadas de acordo com esses entrevistados. Percebe-se a falta de interesse dos gestores em



explorar adequadamente as outras modalidades da internacionalização, tais como: a de mudança na estrutura curricular, elemento da internacionalização interna, em casa ou em domicílio, identificada por Leask (2012), a virtualização da educação superior, amplamente utilizada recentemente devido à pandemia da Covid-19 (CHANG & GOMES, 2022), o ensino de disciplinas na língua inglesa e ou que tratem de conceitos, atitudes e aprendizados internacionais (TEICHLER, 2017).

A preocupação com a visão estrita da internacionalização por parte dos gestores e comunidade acadêmica foi amplamente discutida por Teichler (2017). Ele argumenta que os esforços estão direcionados no número de convênios e acordos de mobilidade acadêmica e de estudantes internacionais que entram e saem das universidades e dos alunos locais que encaram o processo de intercâmbio estudantil. Não obstante, existem outras opções efetivas de internacionalização e que podem alcançar um maior número de estudantes e possibilitar grandes experiências acadêmicas para eles.

Uma das atividades propostas pelo autor supracitado é focar nas atitudes e no ganho do conhecimento multicultural, o entendimento internacional, ou seja, permitir que os alunos possam aprender em meio aos contrastes, às adversidades, com múltiplas soluções para problemas apresentados em sala de aula, com uma orientação crítica por parte dos professores no “pensar fora caixa”, conhecimento este que por vezes é adquirido e trabalhado quando o aluno está em um país estrangeiro em seu programa de mobilidade acadêmica internacional (TEICHLER, 2017).

Feitos esses apontamentos relativos à caracterização das instituições de ensino superior entrevistadas e a internacionalização, inicia-se os apontamentos a respeito das ações de sistematização da informação da mobilidade acadêmica internacional.

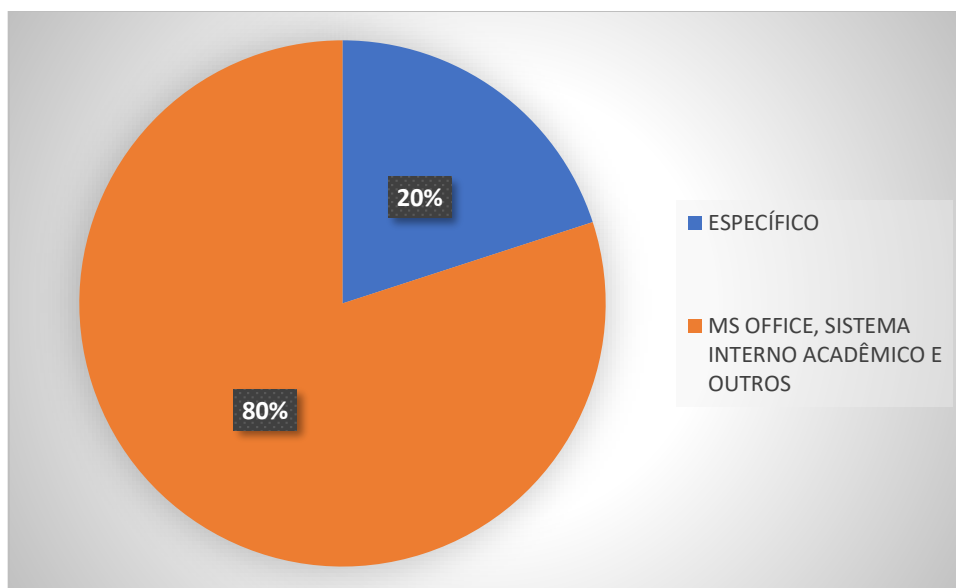
#### 4.2 ESTRATÉGIAS DE SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Com a finalidade de compreender as estratégias de sistematização das informações dos intercâmbios das instituições de ensino superior localizadas no estado de Santa Catarina, inicialmente foi elaborada a questão a respeito de quais tipos de programas ou quais programas são utilizados para sistematizar as informações dos intercâmbios.

Percebe-se que, conforme o gráfico a seguir, 80% das IES utilizam planilhas padrões do programa da *Microsoft - o Excel*, ou tabelas do *Word*, ou formulários de preenchimento – o

Google Forms, e dos programas internos já existentes que contêm as informações básicas de registro dos alunos e de seus cursos matriculados na IES.

Gráfico 4 - Programas utilizados para sistematizar a informação da mobilidade acadêmica internacional



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

As instituições G e H possuem um programa específico de registro de informações relacionadas à mobilidade acadêmica. O programa utilizado pela primeira, envolve o contato inicial do aluno com o intercâmbio e funciona da seguinte forma: os editais de abertura, com as informações a respeito dos locais disponíveis, regras de participação da mobilidade internacional e prazo para as inscrições são lançados na página oficial online da secretaria de relações internacionais; em seguida, os interessados em aderir ao edital podem preencher as suas informações no formulário online disponível nesse programa.

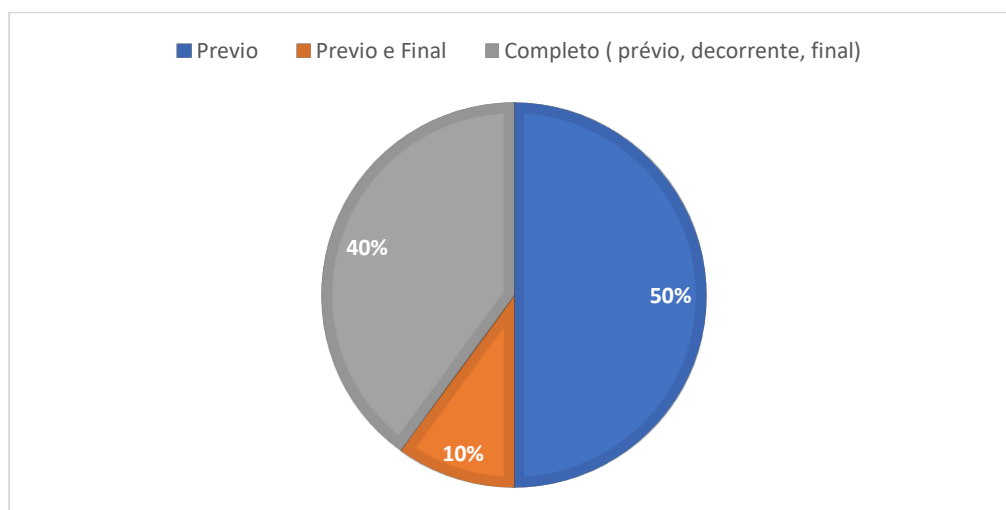
O funcionário do setor de relações internacionais consegue extrair os dados, emitir relatórios de *excel* por ele e dar seguimento ao processo de seleção dos inscritos e de documentação a ser exigida para a preparação de envio do estudante ao exterior.

O sistema da segunda IES que utiliza um programa específico é semelhante ao da primeira. O aluno consegue fazer um login no site oficial com a sua identificação geral de estudante daquela IES e se candidatar à vaga ofertada naquele edital em aberto. Nesse sistema, há acessos exclusivos para os funcionários do setor e os dados são automaticamente enviados para o sistema de registro acadêmico interno da instituição.

Posteriormente, os entrevistados foram questionados a respeito do momento de registro das informações, ou seja, quando que as planilhas ou os relatórios eram alimentados ou atualizados com as informações da mobilidade acadêmica desses alunos aprovados nos editais; e que de fato foram cursar parte de sua graduação ou pós-graduação no exterior.

A pergunta se baseou em indicar se as informações eram todas armazenadas e atualizadas até a próximo à data de partida ao exterior, ou se também era feito um acompanhamento enquanto estavam lá na IES estrangeira, ou seja, no decorrer do programa, e se havia o acompanhamento ou registro *a posteriori*, ou seja, no retorno à instituição de origem. O resultado obtido foi o seguinte:

Gráfico 5 - Momento do registro das informações



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Conforme demonstra o gráfico 5, o registro prévio é realizado 100% das vezes, ou seja, evidencia-se o valor atribuído às informações da dimensão acadêmica e em partes da administrativa (STALLIVIERI, 2017), pois no momento prévio ocorre, primordialmente, a sistematização de elementos relacionados aos editais de mobilidade acadêmica abertos, escolha de instituição de destino, dados básicos do aluno, seleção ou aprovação do aluno de acordo com os quesitos preestabelecidos, cursos e disciplinas a serem cursadas e validadas.

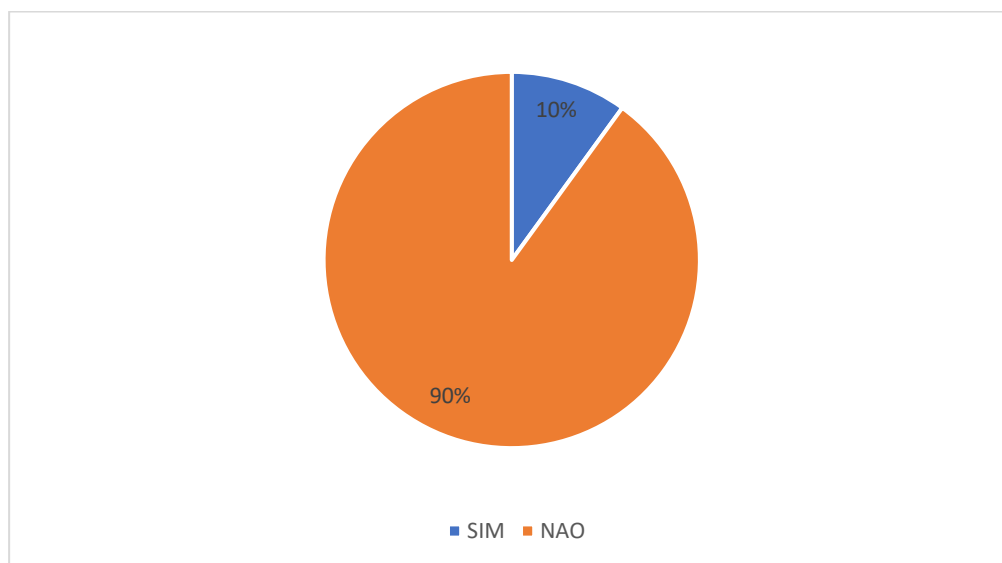
Por meio das respostas identificadas, percebe-se uma fraqueza no acompanhamento do aluno durante todo o processo de intercâmbio, e conforme Conroy e McCarthy (2019) e Stallivieri (2017), essa supervisão por parte da gestão de ensino local auxilia preventivamente no insucesso do programa de mobilidade acadêmica do indivíduo.

Nesta próxima etapa, pretende-se compreender o tipo de informação que é sistematizada pelos funcionários das secretarias de relações internacionais.

#### 4.3 TIPOS DE INFORMAÇÃO REGISTRADAS

Apesar de 50% das IES responderem realizar as atualizações das informações durante todo o percurso do estudante, desde a adesão ao programa até o seu retorno, ao avaliar o tipo de informação sistematizada, ou quais tipos de dados são armazenados referentes aos intercâmbios, constatou-se que apenas 10% se preocupam em registrar fatores relacionados à logística pessoal do aluno, tais como: o endereço do local de moradia no exterior, sistema de saúde da região de destino, comida típica local e locomoção diária. O Gráfico 6 ilustra esse cenário:

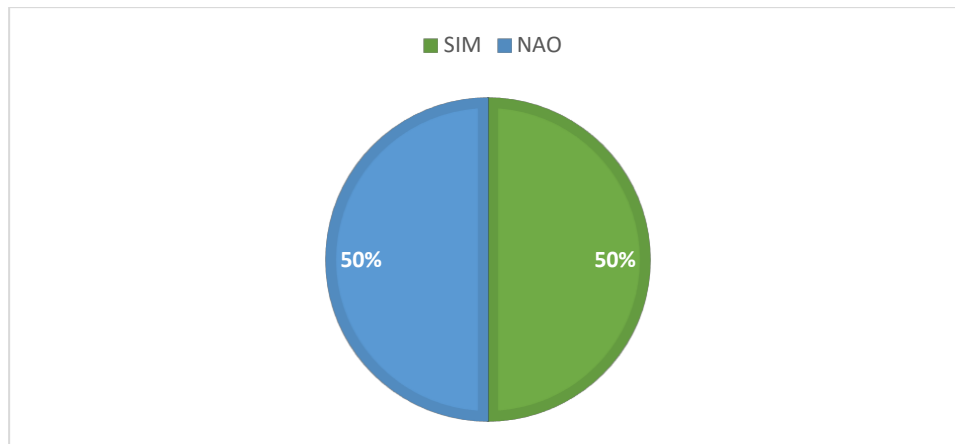
Gráfico 6 - Informações do tipo logística pessoal



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Entretanto, indicações de locais para explorar, visitar, passeios históricos e culturais e locais de lazer tiveram um índice maior de sistematização: 50% afirmaram registrar informações a respeito do país e região destino do aluno e transmitir esse conhecimento para eles; especialmente, no momento prévio ou pré-viagem, por meio de reuniões e encontros de instruções gerais ao aluno antes do embarque (Gráfico 7). As instituições B e D disseram que mesmo não havendo o registro, é passado para o aluno esse tipo de informação.

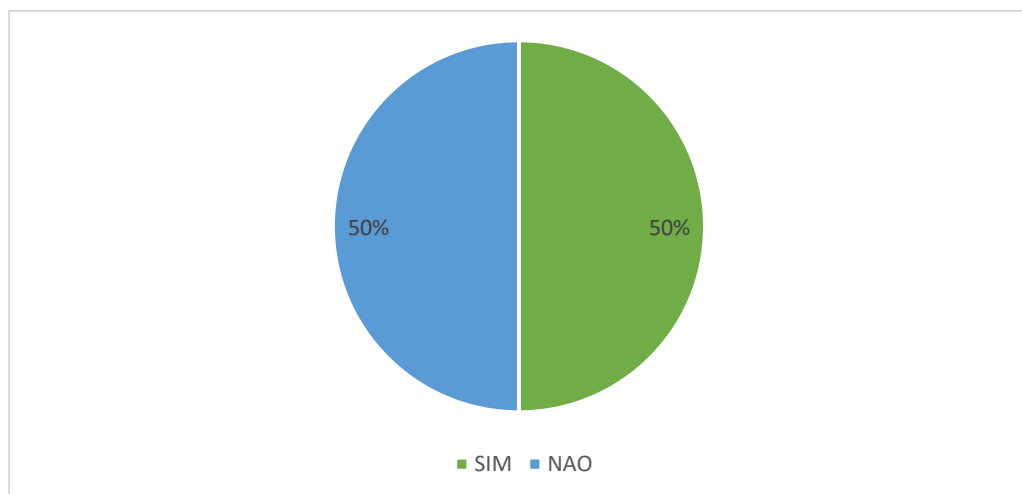
Gráfico 7 - Informações culturais e de lazer



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Da mesma forma, nota-se que 50% dos entrevistados afirmaram ter registrados e transmitir aos alunos, dicas de comportamento a respeito do local destino, sobre a cultura, modo de vida, costumes e hábitos diários (Gráfico 8). Esse tipo de informação envolve a dimensão intercultural (STALLIVIERI, 2017), que está relacionada com a compreensão de outras culturas, a capacidade de viver em ambientes complexos e, mesmo assim, ser produtivo, respeitoso e se utilizar desse ambiente multicultural para aprender e se desenvolver.

Gráfico 8 - Dicas culturais e de comportamento em ambientes diversificados



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

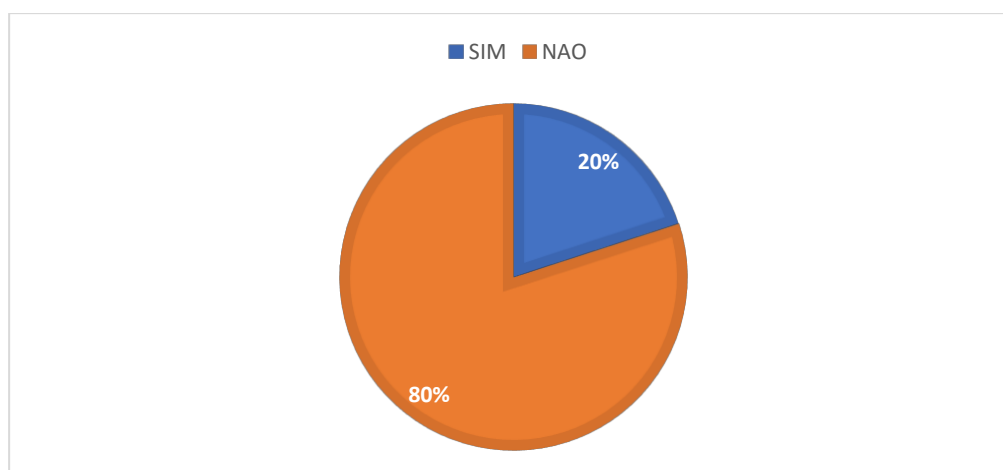
Embora muitas instituições globais de ensino superior ainda não deem a devida relevância para a experiência de seus estudantes no exterior, por não acreditarem que interfira

nos índices de qualidade de ensino superior (TEICHLER, 2017), sabe-se que o sucesso da mobilidade acadêmica do aluno é imprescindível para o seu desenvolvimento e para atrair novos participantes por meio da divulgação e do compartilhamento das experiências entre eles (BUKOWSKI, 2020; CONROY e MCCARTHY, 2019; LUZ, 2020; MITTELMEIER, 2019).

A dimensão linguística (STALLIVIERI 2017) é a base do programa de internacionalização. O entrevistado da instituição E, afirmou que nos editais de mobilidade acadêmica consta a importância de se ter a proficiência na língua inglesa, mas que não há a exigência por parte da IES, visto que a maioria dos intercâmbios são para Portugal. A instituição G, salienta que às vezes o requisito é apenas que o aluno saiba escrever uma carta na língua inglesa, manifestando o seu interesse em ir para a universidade x. A instituição A, no entanto, salienta que é grave a falta de domínio em outra língua, nesse caso o inglês por ser o mais falado no meio acadêmico, e que isso prejudica o avanço da qualidade de ensino e das pesquisas. “*É necessário haver a instauração de uma política forte de línguas nas IES*”, afirma o participante D.

Quando questionados a respeito do registro de informações sobre testes de proficiência no exterior, cursos de línguas que os alunos possam ter feito ou procurado enquanto estavam na IES estrangeira, ou dialetos e diferentes línguas que possam estar presentes no local destino, as respostas foram as seguintes:

Gráfico 9 - Informações relacionadas à dimensão linguística



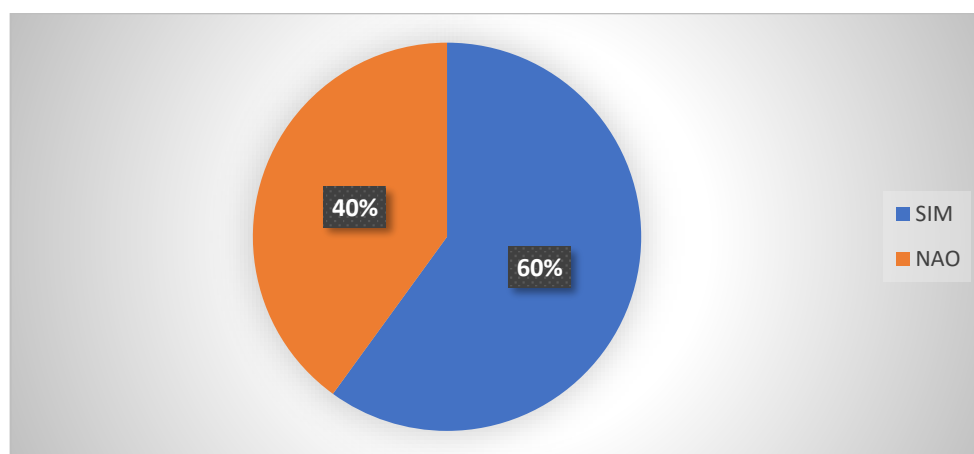
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Percebe-se a falta de interesse em registrar esse tipo de informação, pois apenas 20% afirmaram sistematizar informações de cunho linguístico. Esse cenário vai de encontro ao que

Stallivieri (2017) preconiza, pois o conteúdo linguístico representa o local e está envolto de padrões culturais e modos de vida, fatores imprescindíveis para o desenvolvimento do estudante. A falha na comunicação e o recebimento incorreto das informações está diretamente relacionado ao insucesso da mobilidade acadêmica internacional e ao não aprendizado real do aluno no exterior (NWABUOKU, 2021).

Além do que foi apresentado, questionou-se sobre o retorno informacional do estudante para a IES de origem. Ou seja, o conhecimento adquirido por ele em sua vivência no exterior é externalizado de que maneira, quais considerações são registradas e o que é feito com essa bagagem informacional. Por exemplo, se ocorre o armazenamento de informações sobre a experiência do aluno no exterior, por meio de relatórios ou apresentações grupais, registro de produtividade com o nome e número de pesquisas realizadas, cursos extras, fóruns e participação em palestras e eventos durante o período de intercâmbio, ou até mesmo o compartilhamento da sua experiência em geral sobre a IES estrangeira, localidade, cultura, alimentação e quesitos gerais que vivenciou.

Gráfico 10 - Contribuição do estudante da mobilidade acadêmica ao retornar do programa



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O representante da instituição G, declarou que cada aluno que retorna, faz uma espécie de projeto, descrevendo sobre como foi a sua experiência, com dicas e sugestões para os futuros participantes. Já na universidade E, em vez de relatos por escrito, há a realização periódica de eventos, inclusive abertos à comunidade geral, onde os intercambistas realizam oficinas para divulgar a sua experiência e incentivar outros indivíduos a participar dos programas.

Ainda sobre a IES representada pela letra G, há a utilização de *podcasts*, que são materiais disponíveis online na forma de áudio, e que ficam disponíveis na página institucional

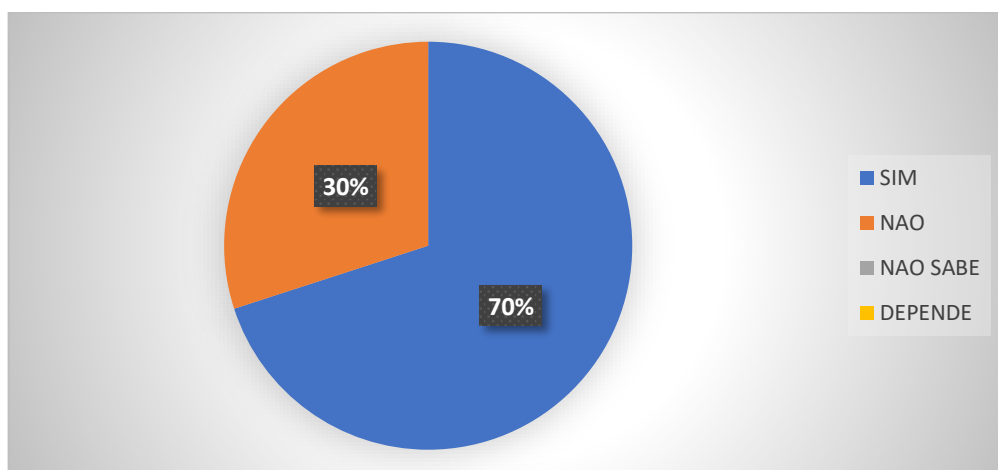
do *Instagram*, que é uma rede social visual, criativa e interativa, que possibilita o compartilhamento de imagens, sons e vídeos de curta duração (RENAUX, 2020).

A universidade H salienta que também existe a divulgação sobre os locais de destino dos programas, com dicas e informações na página oficial da secretaria de relações internacionais do *Instagram*; e que essa é a ferramenta que mais se aproxima à realidade do estudante atual, visto que a linguagem deles e modo de se comunicarem é diferente daquela que a gestão institucional padrão e burocrática utiliza. Inclusive, ele salienta que quando há a abertura de editais de mobilidade acadêmica, eles percebem que os alunos se sentem perdidos, perdem prazos, não conseguem acompanhar ou se inscrever no momento certo.

Na sequência das perguntas realizadas aos entrevistados, verificou-se qual tipo de suporte logístico ou auxílio era ofertado aos estudantes no exterior por parte da IES estrangeira. Foram analisados seis (6) grupos ou quesitos: moradia; recepção no aeroporto ou local de chegada; acompanhamento institucional com a apresentação das instalações da instituição, sala de aula e dos professores; compartilhamento de orientações referentes à alimentação, saúde, comércio geral de artigos de uso pessoal e locomoção local; disponibilidade de pessoal 24h em caso de emergência por meio da divulgação de telefones e contatos úteis de pessoas do setor local da IES estrangeira; e a disponibilidade de um profissional da psicologia em caso de necessidade psicossocial do estudante.

Obtiveram-se as seguintes respostas de acordo com os gráficos a seguir:

Gráfico 11 - Concessão de moradia



Fonte: Elaborado pela autora (2022).



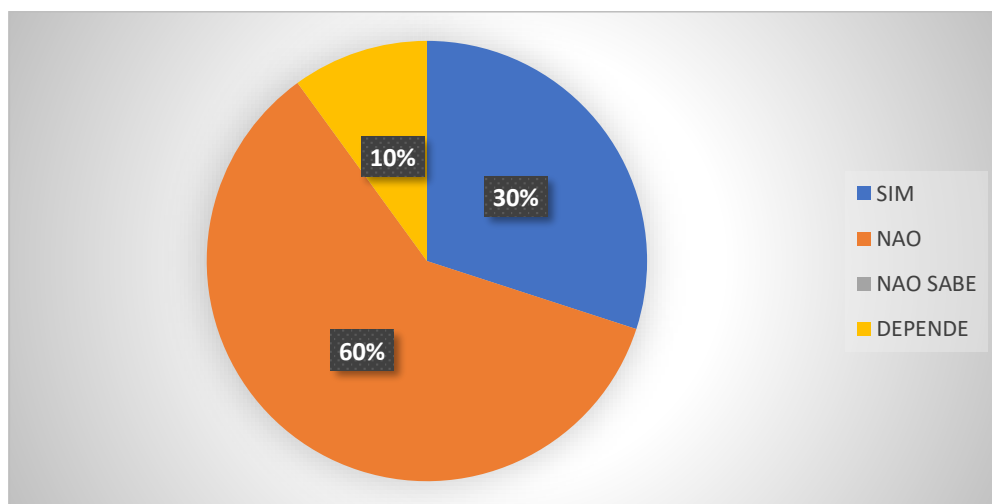
No ponto moradia, dos 70% que responderam SIM, afirmaram que ou é ofertada a moradia para o estudante, ou é orientado como conseguir. As Instituições C e D relataram casos de estudantes que quando não era ofertada a moradia e eles precisavam ficar em um local temporário até encontrarem algo mais permanente, acabaram desistindo do programa e retornando para casa, mesmo com a orientação da IES estrangeira a respeito de locais disponíveis ou possíveis contatos de locais para morar.

As instituições que responderam NÃO, afirmaram que é transmitido ao aluno desde o início da adesão ao edital de que ele deverá buscar um local para morar e ele começa a procurar na internet ou caso a IES tenha dicas ou informações pertinentes, é passado para ele.

Em relação à recepção no local de chegada, no aeroporto ou ponto de entrada principal da cidade 60% responderam NÃO, e que ficava a cargo do estudante chegar até o local em que vai se alojar temporariamente ou permanentemente caso já tenha a moradia definida.

Nessa pergunta, uma parcela considerável das IES respondentes considera parte do aprendizado do aluno esse contato inicial com o inesperado e a capacidade de buscar soluções para se locomover até o local de destino.

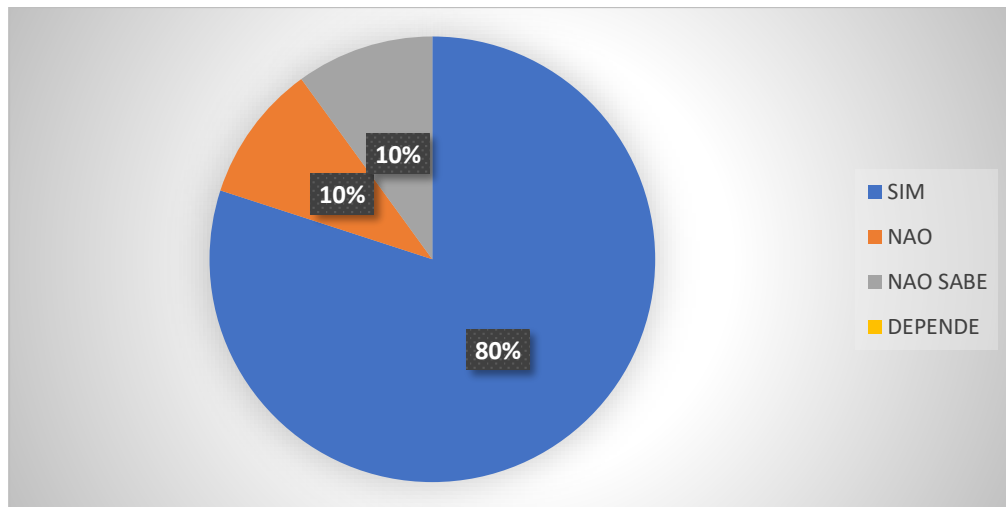
Gráfico 12 - Recepção no país anfitrião



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Entretanto, a apresentação inicial da instituição de destino, a respeito dos locais de aulas, dos professores, de como funciona as grades e os horários dos cursos e as instalações educacionais foi considerada relevante e 80% responderam SIM, ou seja, ocorre essa introdução ao ambiente acadêmico por parte da IES estrangeira, conforme o gráfico a seguir.

Gráfico 13 - Ambientação institucional na IES anfitriã



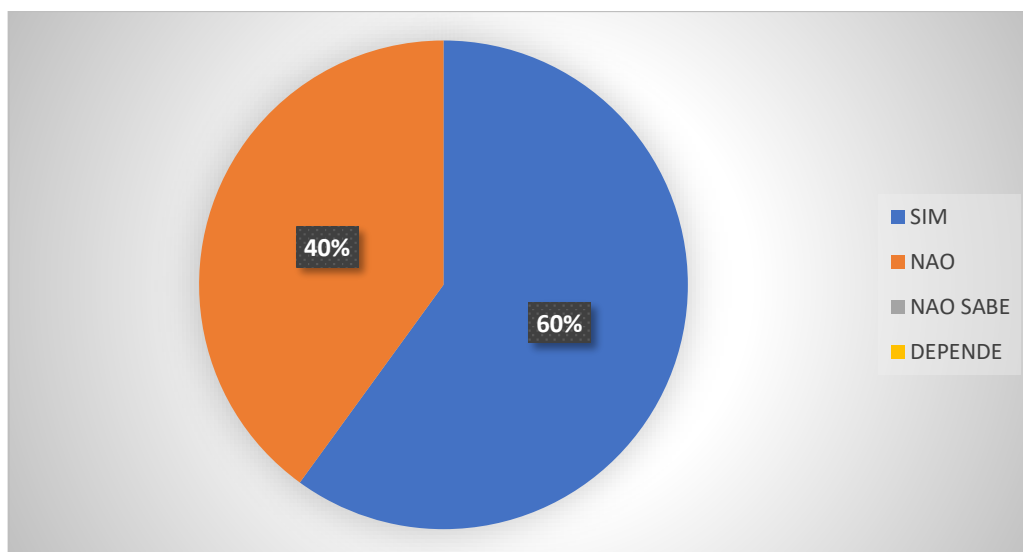
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Luz (2020) e Stallivieri (2017) afirmam que o primeiro impacto ou momento inicial é importantíssimo para o estudante, visto que estabelecerá os caminhos para que ele possa trilhar no decorrer do seu programa de mobilidade acadêmica. Envolve ainda, um preparo inicial para que o indivíduo tenha ferramentas cognitivas suficientes para agir e interagir com o novo ambiente estudantil e de vivência diária.

O compartilhamento de informações gerais, de logística pessoal e cotidiana, teve 60% das respostas positivas, conforme o gráfico a seguir. Ou seja, em algum momento é passado para o estudante esse conhecimento para auxiliar a sua adaptação na nova localidade.

A preocupação com esses quatro (4) primeiros pontos apresentados: a moradia, a recepção, o tour institucional e a logística cotidiana vai ao encontro do que Conroy e McCarthy (2019) preconizam, pois fazem parte do grupo de desafios que os alunos estrangeiros enfrentam ao imergir em um novo ambiente acadêmico e cultural por meio dos programas de intercâmbio.

Gráfico 14 – Informações de logística relacionadas com a vida cotidiana



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

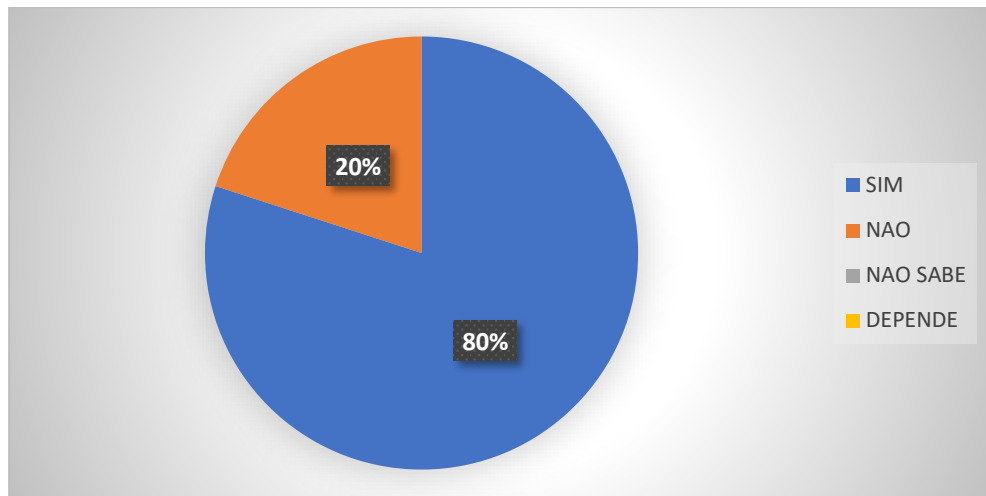
Os últimos dois (2) questionamentos a respeito do suporte ofertado ao estudante possuem relação direta com a IES estrangeira. Conforme o respondente A, B e F, há relatos por parte dos estudantes de situações inesperadas ou emergenciais e da necessidade de contatar alguém local para auxiliar a resolver.

Indubitavelmente, em um país diferente, com legislações e costumes diversos, faz-se necessário em determinadas situações ter um suporte local, alguém nativo ou que conheça bem a região, os costumes, as regras e a própria língua falada. Tal afirmação é evidenciada quando 80% dos respondentes afirmam que SIM, é disponibilizado esse contato emergencial da IES destino para situações extremas; embora a totalidade dos entrevistados tenham afirmado disponibilizar também os contatos locais da IES de origem em caso de acidentes e outras circunstâncias que requeiram auxílio imediato.

A instituição D indicou a intenção de estabelecer um plano de comunicação de emergência, que segue o modelo americano chamado “*phone tree*”, ou seja, o indivíduo se certifica de ligar para 1 pessoa, e esta precisa ligar para mais 2 pessoas, e a próxima para mais 3 pessoas e assim por diante. O objetivo é que a informação alcance o maior número de pessoas ou que dependendo da situação, chegue ao destinatário ou responsável para solucionar determinado problema.

Adicionalmente, o respondente H alerta da necessidade de haver um protocolo de gestão de risco nas IES, em caso de eventualidades, desastres naturais, emergências e afins.

Gráfico 15 - Contato emergencial

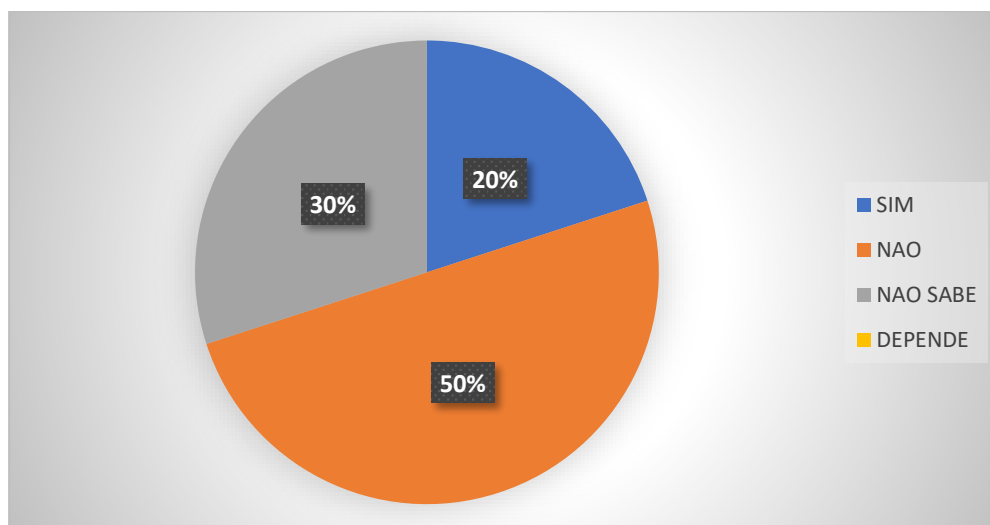


Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Frequentemente, alguns estudantes que participam dos programas de mobilidade acadêmica internacional passam por dificuldades de ordem psicossocial. Seja por uma questão de inadaptabilidade, conflitos ou isolamento social, ou por alguma notícia inesperada negativa da família do local de origem (STALLIVIERI, 2017). E por vezes, eles desejam interromper o programa e retornar para casa, conforme indicam os entrevistados das instituições B e D.

Dentre os respondentes apenas 20% disseram haver nas IES estrangeiras um apoio desse tipo, 30% não possuem essa informação, e 50% disseram que não há. Esses índices são preocupantes pois muitos dos respondentes afirmaram que os alunos saem do Brasil com o seguro saúde e se precisar de algo podem buscar diretamente com a seguradora. No entanto, o respondente C e G informaram que nem sempre há a cobertura desse tipo de necessidade por parte dessas empresas.

Gráfico 16 - Orientação Psicológica



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Na subseção seguinte, será apresentada uma análise dos pontos fortes e fracos identificados na sistematização da informação da mobilidade acadêmica internacional das IES entrevistadas. Algumas das análises os respondentes próprios salientaram as fraquezas e as necessidades, e da mesma forma, as ferramentas positivas e inovadoras que alavancam os programas de intercâmbios em suas instituições.

#### 4.4 ANÁLISE DA SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DAS IES ENTREVISTADAS

Inicialmente, a maior fraqueza identificada na sistematização das informações é justamente não haver uma sistematização única, um *software* dedicado, e que possibilite armazenar o maior número de elementos informacionais. O respondente B, alerta que por vezes os dados são perdidos, e não se consegue emitir relatórios que possam direcionar os esforços da gestão de relações internacionais.

Ainda de acordo com o B e o C, esse sistema único serviria para auxiliar os funcionários do setor a não perderem os prazos dos convênios quando expiram, e os prazos dos editais dos alunos; pois, após a candidatura deles, o processo segue adiante com regras, datas e exigências a serem cumpridas. Caso o aluno ou o funcionário da secretaria de relações internacionais não esteja atento ao prazo, é possível que se perca a vaga lançada no edital.

O desejo por um sistema único funcional também é mencionado pela instituição E, G e I, pois muitas informações vêm de outras fontes, de planilhas variadas de outros setores ou

órgãos, ou até de trocas de e-mails entre instituições, funcionários e estudantes, o que frequentemente gera dúvida sobre a confiabilidade e veracidade dos dados.

Apesar de algumas instituições possuírem um programa de informatização de alguns dados da mobilidade acadêmica, ele ainda é incompleto. A IES representada pela letra G, por exemplo, valoriza o seu programa disponível online, contudo entende que ele apenas facilita o momento inicial de adesão do aluno ao edital, quando ele preenche seus dados ali e a intenção de participação. Após isso, consegue-se emitir relatórios para subsidiar ações de gestão relacionadas ao que foi preenchido pelo estudante naquela etapa apenas.

A autocrítica realizada pela E é em relação ao momento: durante o intercâmbio. Nada é registrado enquanto o aluno está na IES de destino, ele vai e não entra mais em contato com a secretaria de relações internacionais de origem e, quando retorna, nada é requisitado ou exigido que o aluno faça.

Esse cenário acontece em algumas das IES entrevistadas. Entretanto, há aquelas que já possuem uma rotina de registro, mesmo que seja em planilhas básicas, e requerem que o estudante ao retornar faça um relatório das atividades realizadas no exterior, ou que participe de eventos e oficinas expondo as suas experiências e compartilhando com outros indivíduos o aprendizado.

Devido à fraqueza na organização e armazenamento das informações dos programas de mobilidade acadêmica internacional, não se sabe ao certo até que ponto as secretarias conseguem auxiliar a gestão de ensino superior a fomentar a educação de qualidade. Sabe-se da importância da mobilidade acadêmica no desenvolvimento institucional e acadêmico, mas não se consegue extrair dados atuais e reais dos resultados provenientes do processo.

Quando questionado a respeito do aproveitamento das informações no âmbito de planejamento estratégico da instituição, o participante C informou que por meio dos relatos dos alunos que já participaram, eles conseguem atrair mais estudantes a participar dos programas de intercâmbio. Ou seja, essa ação de retorno do aluno para a IES auxilia no marketing da internacionalização.

A instituição D esclarece que muitas vezes o setor de internacionalização não sabe ao certo o que registrar, quais informações seriam pertinentes para o avanço da mobilidade acadêmica internacional, para a preparação do aluno e para o desenvolvimento institucional. Sentem a falta de uma orientação governamental e diretrizes práticas no processo de internacionalização e mobilidade acadêmica, o que colabora com o que foi dito por Miranda et al. (2017).

Diante dos resultados expostos, a seguir será apresentada uma proposta de requisitos informacionais fundamentais da mobilidade acadêmica que necessitam ser sistematizados para se alcançar verdadeiramente os objetivos traçados pelos programas de intercâmbio estudantil.

#### 4.5 PROPOSTA DE REQUISITOS INFORMACIONAIS FUNDAMENTAIS PARA A SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DA MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL

A ideia é fornecer para os gestores das IES orientações e sugestões de grupos informacionais imprescindíveis para que o ciclo da mobilidade acadêmica internacional seja completo e bem-sucedido para todos os envolvidos.

Posto isso, torna-se essencial que as informações relacionadas com as quatro (4) dimensões fundamentadas por Stallivieri (2017) estejam presentes: a acadêmica, a administrativa, a intercultural e a linguística. Além do mais, é importante que o conhecimento adquirido seja amplamente divulgado pelo estudante que participa dos programas de mobilidade acadêmica, tanto para os gestores da IES de origem como para outros possíveis estudantes interessados em participar e para a sociedade em geral.

A figura a seguir representa a síntese da proposta:

Figura 4 - Requisitos informacionais fundamentais para a sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional



Fonte: Elaborado pela autora (2022).



A dimensão acadêmica é a parte que envolve a gestão de relações internacionais, tanto da IES de origem como a de destino, e a gestão de ensino dos cursos. A análise de compatibilidade dos cursos, disciplinas, matrizes curriculares e a possível validação dos créditos é o ponto chave da mobilidade acadêmica internacional. Para o aluno, é importante que ele possa aproveitar o máximo do que estudou no exterior de modo oficial. Nessa etapa, o papel do docente e dos coordenadores de cursos de verificação dos conteúdos e práticas realizadas é essencial.

O funcionário de internacionalização precisa estar atento a essas informações e registrar efetivamente dados objetivos estiverem relacionados ao aluno e à universidade para qual ele está se candidatando: documentos pessoais e institucionais necessários para concretizar o processo, datas e prazos. O sistema brasileiro de educação possui datas diferentes ao comparar com outros países, e para tanto, é preciso que a sistematização favoreça e facilite o andamento do processo.

A figura a seguir apresenta detalhadamente os requisitos informacionais propostos para a dimensão acadêmica:

Figura 5 - Requisitos informacionais da dimensão acadêmica



- Informações a respeito da IES, dos cursos e das disciplinas:
  - a) nome, identificação da IES estrangeira e localização no mapa
  - b) nome do curso e ementas das disciplinas
  - c) pré-exigências das disciplinas
  - d) tempo de duração dos cursos e das disciplinas e frequência semanal
  - e) validação e compatibilidade de créditos entre as IES (de origem e de destino).
- Informações a respeito dos documentos necessários:
  - a) no início do processo para a aceitação no programa, identificação, comprovação estudantil e requisitos mínimos exigidos no edital do intercâmbio.
  - b) passaporte, formulários de preenchimento para o visto estudantil (a depender do país de destino) e documentação específica exigida para poder viajar.
  - c) declarações e certidões emitidas pela IES local e exigidas pela IES estrangeira para a adesão do aluno ao programa e na instituição destino.
  - d) documentos comprobatórios de conclusão das disciplinas e participação em cursos extracurriculares a serem entregues para validação na IES local por ocasião do regresso ao país de origem.
  - d) outros documentos necessários para a efetivação e conclusão do aluno no programa de mobilidade acadêmica internacional.
- Informações de contato institucional e ambientação na IES anfitriã:
  - a) dados do coordenador ou representante do setor de relações internacionais
  - b) dados dos professores do curso ou das disciplinas a serem cursadas
  - c) contato local em caso de emergência ou dúvidas a respeito da IES estrangeira

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com os relatos dos entrevistados, são frequentes as situações de alunos que quando estão na IES do exterior, se interessam por outras disciplinas e se matriculam nelas, realizando permutas. Em virtude disso, é imprescindível que ocorra o acompanhamento e sistematização da informação no momento “durante” do intercâmbio, para que se possa orientar o estudante da melhor maneira possível e evitar que ao seu regresso ocorra a frustração pelo alto índice de impossibilidade de aproveitamento de disciplinas.

Tal afirmação está diretamente relacionada também com a dimensão administrativa, pois a informação entre as IES precisa ser transmitida com qualidade, em tempo hábil e em quantidade ideal, para que possam ser dadas condições mínimas para que o estudante possa se preparar para seu programa de mobilidade acadêmica.

Os requisitos informacionais da dimensão administrativa são discorridos na figura a seguir:

Figura 6 - Requisitos informacionais da dimensão administrativa



- Informações a respeito das parcerias e dos convênios firmados:
  - a) relação dos países e das IES parceiras existentes
  - b) características gerais e peculiaridades de cada uma delas (disponibilização das *webpages* e outras mídias sociais das IES estrangeiras)
  - c) registro de sugestões dos alunos ou interesse sobre outras localidades e IES além das conveniadas.
- Disponibilização de "*reviews*" realizados pelos ex-participantes do programa com relatos a respeito da IES anfitriã e dos cursos realizados:
  - a) informações detalhadas sobre os pontos positivos da experiência
  - b) informações detalhadas sobre os pontos negativos e implicações causadas no cotidiano
  - c) dicas e sugestões relacionadas com as IES estrangeiras: como, onde e de que forma buscar determinada informação em situações específicas.
- Informações sobre a logística, relacionadas com a vida cotidiana:
  - a) moradia: onde procurar, documentos e recursos financeiros necessários para concretizar as locações, locais ou bairros mais econômicos e/ou mais próximos à IES de destino, *webpages* ou ferramentas de busca e valor de mercado. (obs.: caso o estudante já tenha moradia, registrar o endereço e o contato das pessoas que residam com ele).
  - b) locomoção: transporte comumente utilizado naquela comunidade, presença de ciclovias, ônibus, trem, sistema e aplicativos de caronas para estudantes e população em geral.
  - c) comércio de artigos em geral e medicamentos: indicação de lojas e mercados locais que possuam produtos básicos de alimentação, vestuário, itens de uso comum e diário, e farmácias confiáveis para adquirir medicamentos em caso de necessidade.
  - d) saúde: hospitais próximos, clínicas médicas, sistema de saúde público ou que aceite o seguro de saúde contratado pelo estudante.
  - e) dicas de locais culturais e de lazer: informações de passeios culturais, bares, restaurantes, locais de entretenimento e diversão para os momentos livres.
- Relato de dificuldades vivenciadas no programa de intercâmbio: direcionado para a IES de destino e localidade.
- Sugestões específicas relacionadas ao local da IES de destino para futuros participantes.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A relevância da qualidade e quantidade de parcerias e dos convênios firmados com instituições estrangeiras é bastante defendida por Stallivieri (2017). Não obstante, após as entrevistas realizadas com a amostra deste estudo, percebe-se que os estudantes têm preferências e desejos de ir a diferentes localidades; e por vezes as IES apresentam os mesmos convênios com os mesmos países, por exemplo, da América Latina ou Portugal. Há a necessidade de expansão de parcerias e melhor estratégia de captação de convênios no exterior.

O conhecimento precisa ser transmitido para o melhor preparo do aluno (STALLIVIERI, 2017; CONROY e MCCARTHY, 2019; NWABUOKU, 2021). Sendo assim, ferramentas cognitivas direcionadas e informações pertinentes necessárias para auxiliar a vida cotidiana do estudante devem ser transmitidas a eles. Tais como: moradia, locomoção, dicas de locais para visitação em tempo livre e para lazer, indicação de um profissional da área da psicologia em caso de necessidade, modo de funcionamento do sistema de saúde local e do seguro saúde, em situações emergenciais quais ações devem ser tomadas, são alguns dos elementos fundamentais de orientação ao estudante de intercâmbio.

Um outro requisito informacional que está estritamente ligado a IES de destino é a parte de socialização. É preciso que as IES se conscientizem de que o aluno precisa sentir -se inserido no meio acadêmico e se relacionar com os outros estudantes, pois é parte intrínseca do aprendizado. Seja por meio de eventos, encontros corriqueiros, festas de recepção e rotineiras. Pelo menos no início do intercâmbio é importante que a gestão universitária seja mediadora desse processo.

Afinal, é por meio da socialização que a dimensão intercultural é aprimorada. As informações a respeito do local de destino, cultura, costumes, religião e modo de vida devem ser sistematizadas e transmitidas ao estudante. Mais do que isso, os gestores de internacionalização devem se preocupar em ensinar valores e princípios comportamentais em ambientes multiculturais para minimizar o choque cultural e as diferenças.

A vivência em meio ao pluralismo de ideias, experiências e concepções é extremamente benéfica quando realizada com maturidade e profissionalismo (BADY et al., 2020). É preciso formar cidadãos globais, com competências mínimas necessárias para o convívio em um mundo dinâmico, que possam atuar positivamente na busca de soluções para problemas no mundo acadêmico, profissional e na sociedade em geral. A atuação da gestão universitária no processo de formação dos estudantes deve justamente consistir em minimizar a desinformação e voltar seus esforços para a propagação do conhecimento.

Para tanto, os requisitos informacionais da dimensão intercultural são expostos de modo detalhado na figura a seguir:

Figura 7- Requisitos informacionais da dimensão intercultural



- Orientações socioculturais específicas de acordo com o local de destino:
  - a) dicas comportamentais e de convivência social no exterior
  - b) costumes e hábitos regionais (da comunidade e da IES estrangeira)
- Preparação para a convivência em ambientes multiculturais e aperfeiçoamento das habilidades de:
  - a) adaptabilidade
  - b) resiliência
  - c) respeito e flexibilidade
  - d) aceitação e empatia
- Orientações a respeito da importância de inserção social durante o programa de mobilidade e dicas de engajamento social.
- Informações sobre hábitos, crenças e valores da população do local de destino
- Preparação para resolução de problemas e conflitos diários e complexos em ambientes culturais distintos, e adversos.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Por fim, sistematizar as informações que envolve um segundo idioma, testes de proficiência, exigências necessárias e recomendadas, possíveis cursos ofertados pela IES local e no exterior são ações essenciais para se obter êxito no programa de mobilidade acadêmica internacional.

A gestão de relações internacionais das IES brasileiras deve incentivar o domínio de uma língua comum para que o estudante possa se comunicar bem, compreender adequadamente as aulas, obter êxito nas provas e atividades acadêmicas. Uma política linguística deve ser implantada para que o aluno possa alcançar o máximo de resultados que o programa de intercâmbio pode fornecer.

A dimensão linguística está estritamente ligada à intercultural, pois ao dominar o idioma de sua nova localidade, o aluno estará sujeito a imergir naquela cultura e a compreender melhor a dinâmica do cotidiano das pessoas. Os estudantes que obtêm êxito nessa condição de inserção linguística e cultural retornam ao seu país de origem com um nível avançado no idioma de aprendizado geral (STALLIVIERI, 2017).

Na sequência, encontra-se a representação dos requisitos informacionais relacionados à dimensão linguística:

Figura 8- Requisitos informacionais da dimensão linguística



- Informações sobre a exigência de proficiência em idioma global para auxiliar na comunicação social e no aprendizado: normalmente a língua inglesa é a mais utilizada para as comunicações sociais em ambientes multiculturais.
- Informações sobre comunidades linguísticas que ofereçam atividades de integração para os estudantes internacionais
- Informações sobre a exigência de domínio do idioma oficial da IES estrangeira.
- Incentivo e divulgação de cursos extracurriculares de idiomas para serem realizados durante o programa. Podem ser ofertados pela IES estrangeira, governo local ou outra organização.
- Informações sobre ferramentas tecnológicas *online* para o aprendizado de línguas estrangeiras.
- Informações sobre datas, valores, locais de aplicação de testes de proficiência em línguas estrangeiras.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A sistematização das informações, até então, é feita pelos funcionários das secretarias de relações internacionais e de ensino das IES locais e estrangeiras. Entretanto, é fundamental que ao retornar para o seu país de origem, o estudante dê um retorno para a sua instituição. A IES deve extrair ao máximo o conhecimento de tudo o que o estudante vivenciou, realizou, participou.

É preciso registrar todo esse conhecimento, seja por relatórios, seja em planilhas, seja em eventos nos quais ele divulgue ou até mesmo em páginas de rede social na *web*, para que outros estudantes, funcionários, coordenadores, gestores e sociedade em geral compreendam como a mobilidade acadêmica internacional ocorre para aquela instituição funciona.

Isso posto, não se quer esgotar as possibilidades de melhoria para a sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional por parte da gestão de relações internacionais; tampouco considerar que a própria gestão institucional já não esteja ciente e trabalhando no sentido de aperfeiçoamento, mas sim contribuir com essas sugestões, com base na análise realizada e, por meio do olhar dos diferentes entrevistados. O intuito é que o processo de internacionalização seja fortalecido com o uso concreto de informações devidamente sistematizadas e que possam ser utilizadas por toda a comunidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta dissertação de mestrado era analisar como as instituições públicas e comunitárias de ensino superior de Santa Catarina sistematizam as informações advindas dos programas de mobilidade acadêmica internacional. Constatou-se que elas utilizam combinações de ferramentas ou programas habituais para registrar as informações; no entanto, apenas alguns grupos informacionais são devidamente registrados.

A justificativa para esse cenário é múltipla: a falta de um programa efetivo único que possibilite o melhor manuseio dos dados e minimize a perda da informação; carência de funcionários ou profissionais no setor de relações internacionais e até a falta de conhecimento a respeito do que deva ser captado, sistematizado e catalogado.

Durante as entrevistas, por vezes os respondentes se surpreenderam com as perguntas, alguns inclusive anotaram pontos importantes para registrar em seu setor futuramente, outros refletiram sobre a importância de se adotar novas medidas de gestão da informação em suas instituições com um olhar diferenciado para as necessidades dos alunos e da própria instituição.

Indubitavelmente um sistema único para sistematizar as informações da mobilidade acadêmica é necessário. O ideal é que ele possua uma interface que possa ser alimentada pelo próprio aluno e outra pelos funcionários dos setores e gestores da instituição. Deve-se levar em conta o dinamismo com que a informação é propagada na contemporaneidade. Sugere-se aqui que na implementação de um *software* específico haja um espaço para o aluno que participou do programa em determinada universidade possa avaliar o local, colocar dicas, divulgar como foi a experiência de forma interativa.

Recomenda-se ainda que o programa estimule a melhoria contínua das parcerias de intercâmbio; a exemplo, que recorra a artefatos como rankings e pesquisas de opinião por parte dos alunos. Esse conhecimento devidamente estruturado e divulgado permite que os futuros participantes tenham o devido preparo, que possam escolher para onde ir e apurar a expectativa ou ter a noção mínima do que esperar por lá. Ou seja, a propagação do conhecimento relacionado às experiências de intercâmbio e os *feedbacks* ou *reviews* dos participantes auxiliam no preparo do futuro ingressante ao programa.

De fato, na sociedade em que vivemos há a busca pela qualidade da informação, pela recomendação de outras pessoas. Ir a um restaurante, comprar um produto pela internet e planejar uma viagem para algum lugar se torna mais fácil e mais preciso quando se encontram *feedbacks* ou *reviews* de outros indivíduos. É hábito moderno, decorrente da tecnologia, mas

que tem contribuído muito para a satisfação e obtenção do sucesso nos planejamentos diários das pessoas.

O interessante é que esse tipo de informação possa estar disponível de modo *on-line* e com acesso aberto para qualquer pessoa. Dessa maneira, a divulgação dos programas e dos convênios poderá ser mais efetiva, e atrair mais interessados. E com isso, permitirá que a instituição de origem mantenha o controle de qualidade das parcerias firmadas, por meio das avaliações periódicas e análise das informações atualizadas fornecidas pelos alunos.

Uma das maiores reclamações dos respondentes foi a quantidade precária de funcionários em seus setores e por vezes a falta de atenção ou importância dada pelo corpo ou conselho diretor de suas instituições a essa questão. Entretanto, questiona-se aqui como justificar a devida atenção por parte deles sem que se tenham dados concretos e organizados da mobilidade acadêmica para justificar a necessidade de ampliação das equipes administrativas dos escritórios de internacionalização. Ou seja, para poder compreender a realidade dos acontecimentos é necessário que se apresentem resultados e estar apto a responder aos questionamentos de modo eficiente quando solicitado.

A sistematização precisa ocorrer o tempo todo: antes, durante e após o regresso do estudante à instituição de origem. Conforme visto na revisão de literatura, o preparo estudantil está diretamente relacionado ao alcance dos objetivos traçados com os programas de intercâmbio e muitos são os dados que podem ser registrados e utilizados para o avanço do programa, do setor de internacionalização e seus processos de gestão, como para os estudantes, e da própria instituição como um todo. Todo o conhecimento adquirido pode contribuir para o planejamento estratégico, ao analisar a situação atual e ao projetar objetivos, ações e melhorias para o futuro.

Em concordância com o capítulo 4, pode-se dizer que foram cumpridos todos os objetivos específicos propostos. Por meio das entrevistas foi possível identificar como é feita a sistematização da informação, quais os tipos de dados são registrados e de que forma poderia haver uma melhoria. Foi possível também finalizar com uma sugestão de grupos informacionais essenciais de serem catalogados, provenientes dos programas de mobilidade acadêmica.

A ideia é contribuir para com a sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional nas instituições de ensino superior, e que dessa maneira possa haver o progresso da internacionalização e o aumento da qualidade dos programas, das vivências e das parcerias institucionais de educação superior.

No campo das sugestões para trabalhos futuros, pode-se vislumbrar a realização de pesquisas que tenham um olhar para a mobilidade docente, ou seja, dos professores das instituições de ensino que participam de programas no exterior: que atividades acadêmicas eles estão desenvolvendo no exterior, as pesquisas e os resultados e qual o retorno é concedido para a sua instituição de origem. É preciso que não se perca esse tipo de informação pois o crescimento precisa sair do prospecto individual e ir para o coletivo: a comunidade acadêmica e a gestão universitária.

Um ponto que não foi devidamente trabalhado nesta pesquisa foi realizar a distinção entre os programas de mobilidade acadêmica de graduação e pós-graduação. Sabe-se das diferenças no funcionamento deles, no perfil dos participantes, nos resultados alcançados e nos incentivos governamentais. Isso posto, salienta-se a necessidade de que em trabalhos futuros haja a identificação e aprofundamento de como ocorre a sistematização da informação em cada grupo estudantil e quais informações de retorno levantadas são pertinentes de ser catalogadas: pesquisas, publicações científicas, experimentos e inovações.

No que se refere aos requisitos informacionais fundamentais propostos no final da pesquisa, a elaboração foi realizada por meio da revisão de literatura e das respostas das entrevistas. Não se deve, entretanto, se limitar a esses. É possível que haja outras informações que necessitam ser devidamente listadas, levando em conta as peculiaridades e regionalidades de cada instituição, bem como o tipo de programa ou do perfil do participante da mobilidade internacional: estudante de graduação ou pós-graduação ou docentes da instituição.



## REFERÊNCIAS

AMORIM, Pablo Machado; DA COSTA, Stella Regina Reis. Um Estudo Sobre a Aplicação da Gestão do Conhecimento na Administração Pública. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 8, p. 57870-87884, 2020.

ARCHANJO, Renata. Globalização e Multilinguagem no Brasil Competência Linguística e o Programa Ciência Sem Fronteiras. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, v. 15, p. 621-656, 2015.

AVEIRO, Thais. O programa Ciência sem Fronteiras como ferramenta de acesso à mobilidade internacional. **Revista de Educação, Ciência e Tecnologia**, v.3.n 2, 2014.

BADY et al. Internacionalização da Educação Superior: formando cidadãos globais. **Jornal de Políticas Educacionais**, v. 14, n. 3, 2020.

BARROS, Aparecida da Silva Xavier. Expansão da educação superior no Brasil: limites e possibilidades. **Educação & Sociedade**, Campinas, v.36, p. 361-390, 2015.

BATISTA, Fábio Ferreira, et al. **Casos reais de implantação do modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**. Brasília: IPEA, 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BEAL, Adriana. Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004. 137 p.

BORTOLANZA, Juarez. Trajetória do ensino superior brasileiro—uma busca da origem até a atualidade. In: **XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária**, Argentina. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Portaria nº 220, de 3 de novembro de 2017**. Institui o Programa Institucional de Internacionalização de Instituições de Ensino Superior e de Institutos de Pesquisa do Brasil e dispõe sobre as diretrizes gerais do Programa. Diário Oficial da União, seção I, n. 214, 8 nov. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei nº 13.005**, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Lei/L13005.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13005.html)>. Acesso em: 26 de jun. 2021a.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programas e Ações**. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12498&Itemid=8](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12498&Itemid=8) 20. Acesso em: 11 de out. 2021b.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instituições são aprovadas em avaliação do PrInt**. Edital nº. 41/2017- Resultado Final. Disponível em: [https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/resultados-dos-editais/07022022\\_Edital\\_1629632\\_resultado\\_41.2017\\_print.pdf](https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/resultados-dos-editais/07022022_Edital_1629632_resultado_41.2017_print.pdf). Acesso em 16 abr. 2022a.

BRASIL. Censo da Educação Superior. **Resultados do Censo da Educação Superior 2020 disponíveis**. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-da-educacao-superior/resultados-do-censo-da-educacao-superior-2020-disponiveis>. Acesso em 18 jun. 2022b.

BRINGEL, Breno. **COVID-19 e o novo caos**. Democracia Aberta, 2020. In: <https://www.opendemocracy.net/pt/democraciaabiertapt/covid-19-e-o-novo-caos-global/>. Acesso em 26 de nov. 2020.

BROOKS, Ruth; YOUNGSON, Paul. Undergraduate work placements: an analysis of the effects on career progression. **Studies in Higher Education**, V. 41, N.9, p. 1563-1578, 2016.

BUKOWSKI, Pawel. Student mobility and sorting of students. **The Polish Journal of Economics**, V.3, N. 303, p. 5-34, 2020.

CAIRNS, David. Researching social inclusion in student mobility: methodological strategies in studying the Erasmus programme. **International Journal of Research & Method in Education**, v. 42 n.2, p.137-147, 2019.

CASTRO, Paloma *et al.* Student mobility and internationalisation in higher education: perspectives from practitioners. **Language and intercultural communication**, V.16, N. 3, p.418-436, 2016.

CHANG Shanton; GOMES, Catherine. Why the Digitalization of International Education Matters. **Journal of Studies in International Education**, 2022.

CHAUÍ, Marilena de Souza. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**. Rio de Janeiro. n. 24, p. 5-15, 2003.

CHENG, Ming et al. The evolution of internationalisation strategy: a case study of the University of Nottingham in China. **International Journal of Knowledge-Based Development**, V.8, N.3, 2017.

CONROY, Kieran; MCCARTHY, Lucy. Abroad but not abandoned: Supporting student adjustment in the international placement journey. **Studies in Higher Education**, p. 1-15, 2019.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. Métodos de Pesquisa em Administração. 12 ed. Porto Alegre: McGraw Hill Brasil, 2016.

COSTA, Marília Damiani *et al.* Gestão da informação ou gestão do conhecimento? **Revista ACB**, v. 5, p. 26-41, 2000.

CRESWEL, John W. **Investigação na pesquisa qualitativa: escolhendo entre cinco abordagens**. 3 ed. Porto Alegre, Penso, 2014.

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

DAVILA, G.A. *et al.* O ciclo de gestão do conhecimento na prática: um estudo nos núcleos empresariais catarinenses. **International Journal of Knowledge Engineering and Management (IJKEM)**, Florianópolis, v.3, n. 7, p. 43-64, 2014.

DE NEZ, Egeslaine; MOROSINI, Marília Costa. Programa institucional de internacionalização (PrInt): análises frente a uma pandemia. **Debates em Educação**, v.12, n.28, p.77-94, 2020.

DE SORDI, José Osvaldo de. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. xviii, 185p.

DE WIT, Hans. Internationalisation of higher education, an introduction on the why, how and what. In: **An introduction to higher education internationalisation**. Milan: Vita e Pensiero, p. 13-46, 2013.

ERCOLE, Flávia Falci *et al.* Revisão integrativa versus revisão sistemática. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18. n. 1, p. 9-12, 2014.

FAKUNLE, Omolabake. Developing a framework for international students' rationales for studying abroad, beyond economic factors. **Policy Futures in Education**, 2020.

FINDLAY, Allan. *et al.* Fees, flows and imaginaries: exploring the destination choices arising from intra-national student mobility. **Globalisation, Societies and Education**. V. 16, p. 1-14, 2017.

FLICK, Uwe. **Introdução à Metodologia de Pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

GACEL-ÁVILA, Jocelyne. The Internationalisation of Higher Education: A paradigm for global citizenry. **Journal of Studies in International Education**, V 9, N.2, p.121-136, 2005.

GAIA, Elizabeth Silva; GAYDECZKA, Beatriz. Evolução do ingresso nas universidades brasileiras. **Revista Triângulo**, v.12., n.1, p.127-148, 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Felipe *et al.* Internationalization at Home, COIL and Intercomprehension. **SFU Educational Review**, v. 12, n.3, p. 90–109, 2019.

GUIMARÃES, Felipe Furtado; KREMER, Marcelo. Adopting English as a Medium of Instruction (EMI) in Brazil and Flanders (Belgium): a comparative study. **Ilha do Desterro- A Journal of English Language, Literatures in English and Cultural Studies**, Florianópolis, v.73, n.1, p.217–146, 2020.

GUSSO, Hélder Lima, et al. Ensino superior em tempos de pandemia: diretrizes à gestão universitária. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 41, 2020.

HEIDEMANN, Francisco. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In: HEIDEMANN, Francisco; SALM, José Francisco. **Políticas públicas e desenvolvimento. Bases epistemológicas e modelo de análise**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2014. p.23-49.

KNIGHT, JANE. Internationalisation remodeled: definition, approaches, and rationales. **Journal of Studies in International Education**, v. 8, n.5, p. 5-31, 2004.

KNIGHT, Jane. Updated Definition of Internationalization. **International Higher Education**, N. 33, 2003.

KORENOVA, Darina; CEPELOVA, Anna. Factors influencing process management and effective operation of public administration organizations. **Актуальні проблеми економіки**, v 3, p. 80-88, 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEAL, Fernanda. Os caminhos recentes da internacionalização da educação superior brasileira. **Revista de Educación Superior en América Latina (ESAL)**, v. 6, p. 14-18, 2019.

LEASK, Betty. Internationalisation of the curriculum in action. **Diss. Office for Learning and Teaching**, Australian Government, 2012.

LEDGER, Susan; KAWALILAK, Colleen. Conscientious internationalisation in higher education: contextual complexities and comparative tensions. **Asia Pacific Education Review**, v 21.n.4, p. 653-665, 2020.

LIMA, Manolita Correia; MARANHÃO, Carolina Machado Saraiva de Albuquerque. Reflexões (ainda) necessárias acerca da mobilidade estudantil. **VIII Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**. Florianópolis, 2008.

LIMA, Manolita Correia; MARANHÃO, Carolina Machado Saraiva de Albuquerque. O Sistema de educação superior mundial: entre a internacionalização ativa e passiva. **Revista Avaliação**, v.10, n.3, p. 583-610, 2009.

LIU, Jin; GAO, Yuan. Higher education internationalisation at the crossroads: effects of the coronavirus pandemic. **Tertiary Education and Management**, p.1-15, 2022.

LUZ, Charlene Bitencourt Soster; JUNG, Hildergard Susana, MIRANDA, José Alberto Antunes. A gestão da mobilidade acadêmica internacional nas instituições de ensino superior católicas brasileiras. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 187-208, 2021.

LUZ, Charlene Bitencourt Soster. **A mobilidade acadêmica internacional da Associação Nacional da Educação Católica do Brasil**. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade La Salle. Canoas, p. 153. 2020.

MAIA, Maria Leonor Alves. Breve panorama da internacionalização da educação superior brasileira pós-pandemia: o tempo é hoje. **REGIT**, Itaquaquecetuba, v.14, n.2, p.141-147, 2020.

MANÇOS, Guilherme de Rosso. **Mobilidade acadêmica internacional e colaboração científica: subsídios para avaliação do programa Ciência sem Fronteiras**. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Universidade de São Paulo. São Paulo, p. 143. 2017.

MARINONI, Giorgio; VAN'T LAND, Hilligje. The Impact of COVID-19 on Global Higher Education. **International Higher Education**, n. 102, p. 7-9, 2020.

MARTÍNEZ, Ron. English as a Medium of Instruction (EMI) in Brazilian higher education: challenges and opportunities. **English in Brazil: views, policies and programs**, p. 191-228, 2016.

MEYER, Bernardo; MEYER JUNIOR, Victor. "“Managerialism” na Gestão Universitária: uma análise de suas manifestações em uma instituição empresarial. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 01-20, 2013.

MIRANDA, José Alberto Antunes; FOSSATTI, Paulo. Movimentos migratórios e internacionalização da educação superior. **Revista Inter Ação**, Goiânia, v. 45, n.3, p. 704–727, 2020.

MIRANDA, José Alberto Antunes; BISCHOFF, Viviane; STALLIVIERI, Luciane. O necessário parâmetro de identidade para a internacionalização da educação superior no Brasil. **Revista e-Curriculum**, v.17, p. 726–747, 2019.

MIRANDA, José Alberto Antunes; STALLIVIERI, Luciane. Para uma política pública de internacionalização para o ensino superior no Brasil. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 22, n. 03, p. 589-613, nov. 2017. Disponível em: <http://periodicos.uniso.br/ojs/index.php/avaliacao/article/view/3135/2829>. Acesso em 10 fev. 2022.

MIRANDA, J. A. A. de; BENTES, J. Internacionalização: Dificuldades na gestão das IES brasileiras. In: WENDEL, F. (et al.). Gestão no Ensino Superior: Governança Internacional. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2017.

MITTELMEIER, Jenna et al. Internationalisation at a distance and at home: academic and social adjustment in a South African distance learning context. **International Journal of Intercultural Relations**, V. 72, p. 1–12, 2019.

MOROSINI, Marília; FRANCO, Maria Estela Dai Pai. Universidades comunitárias e sustentabilidade: desafio em tempos de globalização. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 28, p.55–70, 2006.

MOROSINI, Marília Costa, NASCIMENTO, Lorena Machado. Internacionalização da educação superior no Brasil: a produção recente em teses e dissertações. **Educação em Revista**, Curitiba, n.33, 2017.

MYHOVYCH, IRYNA. International mobility as a means of ensuring inclusive global higher education space. **Advanced Education**, v.12, p. 80-86, 2019.

NILSSON, Bengt. Internationalisation at home from a Swedish perspective: The case of Malmö. **Journal of studies in International Education**, v. 7. n.1, p. 27-40, 2003.

NWABUOKU, Mfon. Navigating new Waters: A students’ guide to studying abroad. **Academia Letters**, 2021.

OLIVEIRA, Cyntia Sandes. **A internacionalização do ensino superior no Brasil por meio da ação da CAPES: a cocriação do programa CAPES-PrInt**. 2019. 253 f. Tese (Doutorado em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional) —Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

OMELCZUK, Isabela. **Gestão da Informação para auxiliar a tomada de decisão dos coordenadores de curso da graduação da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2021. 112f. Dissertação (Mestrado em Gestão Universitária) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2021.

PAIM, Janir de Quadra. **Contribuições das Universidades Comunitárias de Santa Catarina para o Desenvolvimento Regional na Sociedade do Conhecimento**. 2017. 159 f. Dissertação de Mestrado em Desenvolvimento Socioeconômico- Universidade do Extremo Sul Catarinense. Criciúma, 2017.

PEREIRA, Pablo; Heinzle, Regina. A internacionalização da educação superior e o plano nacional de educação 2014-2024: diretrizes, metas e estratégias. **Rev. Inter. Educ. Sup**, Campinas, v.3, n.1, p.186-202, 2017.

PRADO, Jussara Pereira. O Programa Institucional de Internacionalização CAPES/PRINT do Brasil. **In: Congresso de Internacionalização da Educação Superior**. UNILA, Foz do Iguaçu, 2019.

RENAUX, Camila. Podcast: é a tendência no Instagram em 2021- inspirações para ter resultado. Disponível em: < <https://camilarenaux.com.br/podcast/e-tendencia-no-instagram-em-2021-inspiracoes-para-ter-resultado/>>. Acesso em: 24 de maio de 2022.

RIBEIRO, Raimunda Maria da Cunha. A natureza da gestão universitária: influência de aspectos político-institucionais, econômicos e culturais. **Revista Internacional de Educação Superior**, Brasília. v.3, n.2, p. 357-378, 2017.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. Metodologia de Pesquisa. 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SILVA, Assuério Júnior Moreira da, et al. Efeitos Da Pandemia Da Covid-19 Na Internacionalização: relato de experiência. **Revista Científica Integrada**, Espírito Santo, v.5, n.1, 2021.

SILVA, Franklin Leopoldo. Reflexões sobre o conceito e a função da universidade pública. **Estudos avançados**, v.15. n. 42, p. 295-304, 2001.

STALLIVIERI, Luciane. Estratégias para Internacionalização do Currículo: do Discurso à Prática. In: LUNA, José Marcelo Freitas. **Internacionalização do currículo: Educação, interculturalidade e cidadania global**. Campinas: Pontes Editores, 2016.

STALLIVIERI, Luciane. Compreendendo a internacionalização da educação superior. **Revista de Educação do COGEIME**, v. 26, n. 50, p. 15-36, 2017.

STALLIVIERI, Luciane. **Internacionalização e intercâmbio**: dimensões e perspectivas. Curitiba: Appris, 2017.

TEEKENS, Hanneke. The requirement to develop specific skills for teaching in an intercultural setting. **Journal of Studies in International Education**, v.7, n.1, p. 108-119, 2003.

TEICHLER, Ulrich. Internationalisation trends in higher education and the changing role of international student mobility. **Journal of international Mobility**: v.1, 177-216, 2017.

ETS. English Language Learning and Assessment. The TOEIC Program. Disponível em <https://www.ets.org/toEIC/>. Acesso em 20 jun. 2022.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

UN. **17 Goals to Transform our World**. Disponível em: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>. Acesso em 10 mar. 2022.

UNESCO. **Educação para a cidadania global**: preparando alunos para os desafios do século XXI. Brasília: UNESCO, 2015.

UNESCO. **COVID19: Educational disruption and response**. Paris: Unesco, 30 July 2020. Disponível em: <https://en.unesco.org/news/covid-19-educational-disruption-and-response>. Acesso em: 20 out. 2021.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. v.1, n.1, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.



**APÊNDICE A – Carta convite****UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIOECONÔMICO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA**

Prezado (a),

Eu, Dijeanne Ribeiro Honório Moura, gostaria de convidá-lo para participar de uma entrevista de pesquisa intitulada: “Sistematização das informações provenientes da mobilidade acadêmica internacional nas instituições de ensino superior de Santa Catarina”

Por meio desse estudo, pretendo analisar como as instituições públicas e Comunitárias de Ensino Superior situadas em Santa Catarina sistematizam as informações provenientes dos participantes dos intercâmbios no exterior. O objetivo do levantamento dos indicadores dessas instituições é de melhoria na sistematização da informação da mobilidade acadêmica internacional.

Isso posto, convido-o (a) para participar da entrevista que deverá ser realizada pelo *Teams-Microsoft* e gravada com os recursos da plataforma, caso haja o seu o consentimento. A data e horário serão definidos após a aceitação do convite.

A sua participação é voluntária, e qualquer momento é possível pausar a entrevista ou desistir dela, como também solicitar esclarecimentos e mais informações a respeito.

Existe o meu comprometimento em manter o anonimato dos entrevistados, sem a menção de nomes de pessoas e de suas instituições durante toda a etapa da pesquisa e em posteriores publicações.

Caso seja de seu interesse receber o resultado da pesquisa, informe seu e-mail ao final do termo de consentimento livre e esclarecido. Agradeço a atenção e me coloco à disposição para quaisquer esclarecimentos por e-mail: [dijeanne.honorio@ufsc.br](mailto:dijeanne.honorio@ufsc.br), ou pelo telefone: (48) 99919-3606, ou ainda com a orientadora da pesquisa Dra. Luciane Stallivieri pelo e-mail: [luciane.stallivieri@ufsc.br](mailto:luciane.stallivieri@ufsc.br).

Atenciosamente,

Dijeanne Ribeiro Honorio Moura  
Mestranda do PPGAU/UFSC

**APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIOECONÔMICO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA**



**PESQUISA: A SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA MOBILIDADE  
ACADÊMICA INTERNACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE  
SANTA CATARINA**

Mestranda: Dijeanne Ribeiro Honorio Moura  
Orientadora: Luciane Stallivieri

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Concordo em participar da entrevista intitulada: “A sistematização da informação da mobilidade acadêmica internacional das instituições de ensino superior de Santa Catarina”, respondendo às perguntas que me forem feitas. Afirmando que li e entendi a carta convite e que obtive da pesquisadora todas as informações que julguei necessárias para me sentir esclarecido e optar por livre e espontânea vontade participar da pesquisa.

Nome do participante: \_\_\_\_\_

Florianópolis, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

Assinatura do entrevistado

\_\_\_\_\_

*Deixe aqui seu e-mail caso queira receber o resultado da pesquisa.*

\_\_\_\_\_

## APÊNDICE C - Roteiro de entrevista



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA



### Etapas para a realização da entrevista

1. Após a aceitação do convite e assinatura do Termo de Consentimento, agendar a entrevista por e-mail ou telefone com o entrevistado.
2. Confirmar um dia antes da data agendada, a disponibilidade do entrevistado no horário previamente agendado, ou se há a necessidade de reagendamento.
3. Enviar o link da sala de reuniões da *Googlemeet* no dia marcado e com no mínimo de uma hora de antecedência do horário da entrevista. Confirmar o recebimento com o sujeito da pesquisa.
4. Ficar atenta à solicitação de entrada do informante na sala online de reuniões da *Googlemeet*, e aprovar.
5. Realizar uma introdução com os seguintes elementos: apresentação da pesquisadora, da orientadora, da pesquisa (título, tema, objetivo e relevância), do Programa de Pós-Graduação em Gestão Universitária-PPGAU da UFSC.
6. Informar sobre o teor da entrevista, número de questões, como irá funcionar e deixar o sujeito livre para se manifestar quando julgar necessário, podendo inclusive interromper a qualquer momento.
7. Oficializar o início da entrevista com a solicitação de gravação a partir daquele momento.

### Perguntas da entrevista

**Introdutórias: perfil e indicadores de internacionalização da instituição entrevistada**

1. Qual o nome da sua Instituição de Ensino?
2. Qual cargo você exerce?
3. Há quanto tempo você atua em seu cargo neste setor? (coordenador, diretor, administrativo)
4. Quantos funcionários há em seu setor que lidam com o processo de internacionalização e mobilidade acadêmica? (Incluir o próprio entrevistado, coordenador, secretários, servidores, terceirizados e estagiários).

	<p>5. Você considera a sua instituição internacionalizada? Em qual estágio você acredita que ela se encontra: inicial, médio, final. Por quê?</p> <p>6. A sua instituição participa ou possui convênios de programas de mobilidade internacional? ( ) Sim ( ) Não</p> <p>7. Caso a sua resposta tenha sido SIM, existe uma pessoa ou funcionário responsável somente pela mobilidade acadêmica internacional na sua instituição?</p> <p>8. Desde quando a sua instituição mantém programas de mobilidade acadêmica internacional? (data aproximada)</p>
<p><b>Sistematização de Informações da mobilidade acadêmica internacional</b></p>	<p>9. Em relação aos alunos participantes dos programas de intercâmbio, há um sistema para o registro e controle com as informações dos estudantes que já participaram da mobilidade acadêmica em sua instituição?</p> <p>10. Caso a sua resposta tenha sido SIM, esclarecer o nome do sistema, tipo de sistema e como ele funciona.</p> <p>11. Quem tem acesso ao sistema de registro das informações dos intercâmbios:</p> <p>( ) funcionários do setor: estagiário, administrativo, coordenador, diretores</p> <p>( ) os próprios alunos ou professores participantes dos programas de mobilidade acadêmica.</p> <p>( ) qualquer indivíduo desde que seja da comunidade acadêmica (estudante, professor, estagiário, funcionário)</p> <p>( ) qualquer pessoa- plataforma disponível on-line</p> <p>( ) outros- especifique.</p> <p>12. Caso a resposta da questão anterior tenha sido “funcionários do setor”, quantas pessoas são responsáveis por alimentar o sistema e quais os seus respectivos cargos ou funções no setor.</p> <p>13. Quando as informações são registradas:</p> <p>( ) Momento de aceite no programa</p> <p>( ) Vésperas de viagem ao exterior ( dentro dos 15 dias anteriores ao embarque)</p> <p>( ) Após embarque e chegada ao local de destino (dentro de 15 dias após chegada).</p> <p>( ) Retorno à Instituição local ( até 30 dias após).</p> <p>( ) Indefinido- sem prazo</p> <p>14. Em relação às informações registradas dos programas de mobilidade acadêmica internacional, quais desses grupos de dados são inseridos no sistema de registro e controle de sua instituição:</p>

	<p>( ) Informações referentes ao cadastro do aluno ( nome, telefone, curso e etc.)</p> <p>( ) Dados básicos do intercâmbio ( nome da instituição destino, data de partida e previsão de retorno, disciplina ou curso a ser matriculado, contato no exterior)</p> <p>( ) Alojamento, alimentação, sistema de saúde, locais de lazer.</p> <p>( ) Indicações de locais para explorar, visitar e viajar durante o programa</p> <p>( ) Depoimentos ou relatos de experiência dos estudantes que já retornaram de seus intercâmbios.</p> <p>( ) Dicas de comportamento e/ou informações relacionadas a religião ou modo de vida do local destino.</p> <p>( ) Relatos dos cursos ou disciplinas cursadas no exterior.</p> <p>( ) Validação de créditos e/ou compatibilidade de cursos e disciplinas com a Instituição origem e destino.</p> <p>( ) Relatórios de produtividade, com resultados acadêmicos para a instituição: nome e número de pesquisas publicadas resultantes da experiência no exterior, palestras, fóruns e eventos apresentados e divulgados para a comunidade acadêmica, certificados de participação do aluno em eventos e cursos no exterior e etc.</p> <p>( ) Testes de proficiência e/ou curso de idiomas na IES destino.</p> <p>( ) Presença de mais de uma língua ou dialeto naquela região.</p> <p>( ) Outros- especifique.</p> <p>15. Na sua opinião, quais ações poderiam ser feitas para melhorar o processo de sistematização da informação proveniente dos participantes de intercâmbio?</p> <p>16. As informações sobre mobilidade acadêmica internacional são aproveitadas no âmbito de planejamento estratégico institucional de sua instituição? De que forma? Ou seja, como esse conhecimento poderia ser direcionado para o desenvolvimento institucional?</p>
<p><b>Suporte logístico para o estudante da mobilidade acadêmica internacional</b></p>	<p>17. Como funciona o processo de recebimento ou acolhimento dos estudantes da sua instituição no exterior? Existe alguma exigência mínima ou elementos considerados indispensáveis pela da instituição local e</p>

	<p>exigidos que a instituição de destino forneça? Se sim, comente.</p> <p>18. De acordo com o seu conhecimento, quais destes tipos de suporte ou apoio é geralmente ofertado a eles: (pode escolher mais de 1 item ou nenhum):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Moradia</li> <li><input type="checkbox"/> Recepção no Aeroporto no local de chegada</li> <li><input type="checkbox"/> Acompanhamento, apresentação aos docentes e demonstração do local das aulas nos primeiros dias.</li> <li><input type="checkbox"/> Compartilhamento de orientações referentes à alimentação, saúde, comércio de artigos em geral, locomoção</li> <li><input type="checkbox"/> Disponibilidade de 24h em caso de emergência por meio da divulgação de telefones úteis de alguém do setor local e/ou destino.</li> <li><input type="checkbox"/> Disponibilidade de um profissional da área da psicologia em caso de necessidade.</li> <li><input type="checkbox"/> Outros ( informar qual)</li> </ul> <p>19. Qual tipo de apoio não ocorre por parte das instituições de ensino nos locais de destino, de acordo com a sua experiência e/ou com os relatos dos participantes da mobilidade acadêmica internacional.</p>
<p><b>Pergunta aberta-Considerações do informante</b></p>	<p>20. Gostaria de acrescentar alguma consideração relevante ao tema de pesquisa?</p>