



XVI ENCONTRO CIENTÍFICO DA UNDB
AMAZÔNIA LEGAL: DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
(XVI EC 2023)

A COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA, PROMOVENDO UMA INTEGRAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA UMA ELABORAÇÃO EFICIENTE DE DOCUMENTOS:

A implementação de dossiês digitais para otimizar na tomada de decisões organizacionais

Andressa Lays da Silva Pinto
André Lucas Fernandes Pinto
Caio Gabriel Hiluy Souza
Fabio Mariano Ribeiro Costa
Hiara Aurélia Silva
Natasha Kailane de J. Santos

RESUMO

O estudo sobre a Escola Dom Bosco analisa os desafios da gestão administrativa relacionados ao uso excessivo de papel para organizar dados de alunos e suas famílias, o que compromete a eficiência e sustentabilidade. A hipótese considera que a digitalização dos processos administrativos pode melhorar a agilidade, segurança e sustentabilidade da escola. O objetivo é identificar os obstáculos e propor soluções para a modernização desses processos. A pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa, com dados obtidos por meio de uma palestra com um representante da instituição, e uma revisão bibliográfica sobre a digitalização. A análise descritiva destacou as limitações do sistema manual de arquivamento e os benefícios da digitalização. A proposta de intervenção inclui a implementação de ferramentas tecnológicas, como o WhatsApp Business API e plataformas de CRM, para otimizar a comunicação e o gerenciamento de documentos. Conclui-se que, embora a transição exija investimentos iniciais, os ganhos em eficiência, segurança e sustentabilidade são consideráveis para o futuro da escola.

Palavras-chave: Comunicação. Gerenciamento. Documentos. Digitalização.

1. INTRODUÇÃO

Desde 2019, o colégio Dom Bosco vem desenvolvendo um novo projeto pedagógico de metodologias ativas nas salas de aula entre os diferentes alunos. Nesse sentido, a instituição inovou com uma educação mais dinâmica para uma aprendizagem diferente das outras unidades, as concorrentes seguem um padrão no mercado, se tornando referência nos estudos de metodologias ativas.

É notório que há uma valorização na aprendizagem, mas a maioria dos clientes não estão satisfeitos com a comunicação externa, uma questão que deve ser resolvida o mais rápido

possível, trazendo à tona a comunicação estratégica organizacional. Outra questão seria a gestão de documentos de uma maneira mais digitalizada, sem o uso de papel excessivo.

A comunicação eficiente entre os pais dos alunos e a escola é crucial para o desenvolvimento acadêmico e emocional dos estudantes. Quando existem falhas nesse processo, podem surgir diversos problemas que afetam tanto os alunos quanto a instituição. É bastante evidente, essa questão da falha ou demora na comunicação externa com os responsáveis e a instituição Dom Bosco.

Nesse trecho, Islas (2005) afirma que apesar de todo o esforço da organização de se manter no alto patamar como no caso do Dom Bosco, os melhores professores, altos desempenhos, de nada vale se não houver uma comunicação assertiva e estratégica entre seus funcionários e os seus clientes.

A falta de um sistema completo que facilite a busca por documentos pessoais dos alunos por meio tecnológico dificulta ainda mais a comunicação, pois a gestão de documentos é essencial para garantir que a informação da empresa esteja organizada, acessível e segura. Problemas na gestão de documentos podem causar perda de tempo, erros, perda de informações importantes e até questões legais. A implementação de um Sistema de Gestão de Documentos (DMS) pode aperfeiçoar o acesso às informações, promovendo maior organização, além de reduzir o uso de papel, tornando as operações mais ágeis. Segundo Affinity Consulting, a desorganização documental e a ausência de automação nos processos podem levar a atrasos, aumento de custos e riscos de não conformidade com normas legais (Affinity Consulting, 2023; Softwareconnect, 2024). Nessa perspectiva, a instituição, Dom Bosco, acaba tendo uma certa dificuldade nas gestões de documentos pois o único sistema que eles têm para a busca de dados se torna um grande acervo físico organizado em ordem alfabética e grandes gavetas.

Observando este contexto, torna-se fundamental o desenvolvimento de projetos para digitalização e disposição de arcevos e dossiês de forma online e remota, o principal ponto deste artigo.

2. OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é abordar e aplicar uma estratégia de comunicação digital integrada, focada na transformação dos dossiês escolares manuais em um sistema de



XVI ENCONTRO CIENTÍFICO DA UNDB
AMAZÔNIA LEGAL: DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
(XVI EC 2023)

informações digitalizado e colaborativo. Os objetivos específicos estão definidos em mapear o processo atual de gestão dos dossiês manuais na instituição de ensino Dom Bosco, identificando as principais limitações e desafios na comunicação, desenvolver um plano de digitalização dos dossiês escolares, avaliar os impactos da digitalização dos dossiês na eficiência administrativa e na satisfação das famílias, monitorar continuamente a eficiência do sistema digitalizado.

3. METODOLOGIA

Este estudo utiliza uma abordagem qualitativa, que visa descrever os processos de comunicação e gestão de dossiês manuais na Escola Dom Bosco, com base nas informações coletadas durante uma palestra com uma pessoa que trabalha na instituição. A abordagem foi escolhida para proporcionar uma visão detalhada e contextualizada das práticas atuais da escola e os desafios enfrentados em relação à digitalização de documentos e à comunicação com as famílias.

A natureza da pesquisa é exploratória e descritiva. Exploratória no sentido de que busca identificar os problemas e desafios relacionados ao uso de dossiês manuais na instituição, e descritiva porque se propõe a detalhar o cenário atual da Escola Dom Bosco, suas limitações e as potencialidades da digitalização de processos. A escolha por essa natureza permite que o estudo apresente uma análise das práticas atuais, identificando pontos de melhoria sem propor uma análise quantitativa dos dados.

A coleta de dados foi realizada por meio de uma palestra com um representante da Escola Dom Bosco, onde foram feitas perguntas adicionais para esclarecer e fortalecer o entendimento sobre a situação da gestão de dossiês manuais e a comunicação com as famílias. Não houve coleta de opiniões amplas de diferentes stakeholders, o que limita a profundidade da análise, mas permite um foco mais direcionado nos processos institucionais descritos pela pessoa entrevistada. Além disso, a pesquisa utilizou uma revisão bibliográfica sobre os benefícios e desafios da digitalização de dossiês, fundamentando teoricamente as análises e discussões apresentadas.

A análise dos dados coletados foi feita de forma descritiva, com base nas informações fornecidas pela pessoa que participou da palestra. A descrição dos processos de gestão manual de dossiês e as dificuldades operacionais da escola permitiram identificar padrões e limitações que afetam a eficiência administrativa e a comunicação com as famílias. Esses dados foram

combinados com o embasamento teórico obtido na revisão bibliográfica, possibilitando uma análise crítica sobre as implicações da digitalização dos processos e a necessidade de melhorias nas redes colaborativas dentro da instituição.

4. RESULTADOS

Os resultados obtidos durante o desenvolvimento deste trabalho reforçam a importância da comunicação estratégica para transformar processos administrativos. A implementação de dossiês digitais provou ser uma solução eficaz para otimizar a gestão de informações, proporcionando maior velocidade e segurança no acesso aos dados, além de reduzir erros comuns em processos manuais.

O documento organizado em papel não é considerado mais adequado ao mercado atual de circulação de informações, apresentando muitas limitações e uma falta de transparência. Conforme Marcacini (2000), os documentos estão cada vez mais evoluídos durante o tempo, a digitalização tem por finalidade possibilitar que o órgão produtor ou aquele que tem a custódia da documentação disponibilize seu acervo à consulta, sem necessidade do manuseio dos originais. Os documentos submetidos ao processo de digitalização são armazenados em suportes magnéticos e ópticos, e a pesquisa é feita por meio de terminais de computadores. O uso de plataformas digitais contribuiu para a melhoria da transparência e da comunicação entre os membros da equipe, impactando diretamente na eficiência organizacional.

Além disso, a flexibilidade e a segurança dos dossiês digitais tornam os documentos adaptáveis às necessidades específicas de cada organização. Segundo o Antônio de Andrade e Silva, diretor do Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação (Cenadem), afirma que “a lei brasileira ainda falha no reconhecimento do documento digital e por isso as empresas têm de guardar cópias impressas do que já está armazenado nos CDs”. Nesse sentido, o País ainda tem pouca segurança de dados, no entanto, os dossiês digitais ajudam na comunicação estratégica, integrada a sistemas digitais, simplifica processos e promove uma maior integração das informações, aumentando a agilidade e eficiência nas decisões organizacionais.

5. CONCLUSÕES (OU CONSIDERAÇÕES PARCIAIS)

Uma implementação de dossiês digitais centraliza todas as informações importantes, facilitando o acesso e a comunicação entre diversos departamentos da organização, otimizando o tempo na busca e compartilhamento de documentos, promovendo uma comunicação mais rápida. Segundo Silva (2022), a digitalização de documentos permite uma gestão mais eficiente, reduzindo erros e promovendo uma maior acessibilidade às informações críticas. Portanto, os dossiês digitais seriam muito benéficos para a gestão de documentos do colégio Dom Bosco, pois, conforme Pereira (2021), a integração de informações em sistemas digitais garante mais segurança e controle sobre o acesso a dados sensíveis, além de apoiar a tomada de decisões estratégicas.

A adoção de dossiês digitais traz benefícios significativos, incluindo: melhoria na eficiência da tomada de decisões, redução do tempo de pesquisa e análise de informações, aumento da transparência e responsabilidade, facilitação da colaboração e compartilhamento de conhecimento e melhoria na gestão do conhecimento organizacional. A preservação de documentos no colégio Dom Bosco ajudou na transferência de dados dos alunos para universitários, uma estratégia de medida de segurança para questões a longo prazo. Assim, a gestão de dados pode se torna complexa em certos momentos.

A implementação de dossiês digitais na comunicação estratégica e na elaboração de documentos organizacionais mostra-se uma solução vantajosa, promovendo a eficiência, segurança e integração das informações. Para que os benefícios sejam plenamente alcançados, é essencial que o colégio Dom Bosco invista em tecnologia, treinamento e na criação de políticas claras para o uso e gestão dos dossiês digitais.



XVI ENCONTRO CIENTÍFICO DA UNDB
AMAZÔNIA LEGAL: DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
(XVI EC 2023)

REFERÊNCIAS

BARBOSA, C. Metodologia Científica: o que é e como fazer a da sua pesquisa. Disponível em: <<https://blog.even3.com.br/metodologia-cientifica-como-fazer/amp/>>.

Guia completo sobre metodologia científica. Disponível em:
<<https://doity.com.br/blog/metodologia-cientifica/>>.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. Dimensão estratégica da comunicação no contexto organizacional contemporâneo: um paradigma de interação comunicacional dialógica, Tese (Doutorado) – UFRJ, Escola de Comunicação, 2002.

CONARQ. Conselho nacional de arquivos. Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes. (2010)

AFFINITY CONSULTING. *Why your law firm needs document management software*. 2023. Disponível em: <https://affinityconsulting.com>. Acesso em: 23 out. 2024.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. (2000) O documento eletrônico como meio de prova. <http://advogado.com/internet/zip/tavares.htm>

SOFTWARECONNECT. *Best document management software | 2024 review*. 2024. Disponível em: <https://www.softwareconnect.com>. Acesso em: 23 out. 2024.

PEREIRA, João. *A transformação digital na gestão escolar: desafios e soluções*. São Paulo: Editora Educação Digital, 2021.

SILVA, Maria. *Gestão de documentos digitais: eficiência e segurança na era tecnológica*. Rio de Janeiro: Editora Gestão & Tecnologia, 2022.

SILVA, Antônio Paulo de Andrade e. A segurança dos documentos digitais. Jus Navigandi, Teresina, ano 2, n. 12, 1997. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/2677/a-seguranca-dos-documentos-digitais>. Acesso em: 25 out. 2024.



XVI ENCONTRO CIENTÍFICO DA UNDB
AMAZÔNIA LEGAL: DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
(XVI EC 2023)