

WORKFLOW COMO INSTRUMENTO TECNOLÓGICO DE APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Fabio F. Kobs – fabio@creativenet.com.br
Dálcio R. Reis – dalcioreis@terra.com.br
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Av. Sete de Setembro, 3165, Rebouças
80230-901 – Curitiba – PR

***Resumo:** Este documento apresenta as principais práticas de workflow que assumem o papel de um instrumento tecnológico numa instituição de ensino superior (IES), num campus universitário do interior do Estado de Santa Catarina. O objetivo geral do estudo é levantar e apresentar as principais práticas de workflow presentes na IES. A classificação deste artigo, no ponto de vista de seus objetivos, classifica-se como pesquisa exploratória. O método de pesquisa utilizado do ponto de vista da forma de abordagem do problema é de pesquisa qualitativa, onde o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados. Os resultados encontrados apontam que a instituição utiliza da prática de workflow, não somente nos processos administrativos, mas disponibilizam aos alunos e professores, facilidades em processos automatizados como: diário on-line; matrícula on-line; processo de bolsas para alunos carentes de recursos financeiros; inclusão de projetos de pesquisa; e acesso ao acervo da biblioteca.*

***Palavras-chave:** Gestão do conhecimento, Instituição de ensino superior, Workflow.*

1 INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta como principal problema o desconhecimento das práticas de *workflow* numa instituição de ensino superior.

Um benefício das práticas de *workflow* está na racionalização de processos de comunicação dentro da instituição, eliminando processos repetitivos e, permitindo, a automação da ordenação e coordenação das tarefas. Dentro deste contexto, a tecnologia de *workflow* assume o papel de um instrumento tecnológico para a transformação do conhecimento nas instituições, caracterizando-se como um dos aspectos presentes na dimensão tecnológica destas entidades.

A tecnologia de *workflow* corresponde, genericamente de acordo com Thives (2005), a um conjunto de ferramentas que possibilita a automação dos processos da organização. Essa automação poderá ser total ou parcial, com o objetivo de agilizar as transações empresariais, a comunicação interna e a comunicação com clientes.

Através deste estudo, as instituições apreciarão as principais práticas de *workflow*, e os mesmos poderão ser aplicados em qualquer instituição onde o desconhecimento de tais práticas persiste.

Os objetivos específicos são: conhecer e apresentar as práticas de *workflow* presentes na instituição de ensino superior; e identificar oportunidades e eventuais deficiências.

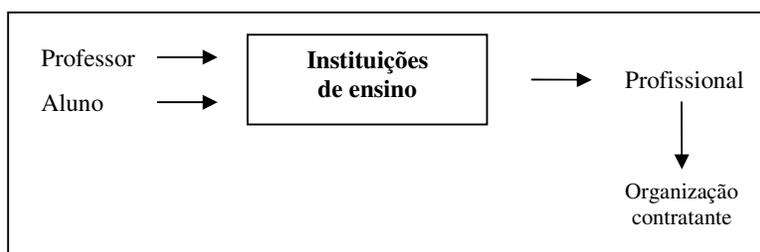
2 INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Conforme Tachizawa (2004), o setor educacional, composto pelas instituições de ensino superior (IES), quando analisados apenas os estabelecimentos de ensino de nível superior de caráter privado, caracteriza-se por:

- Diferenciação das instituições de ensino em função de sua localização geográfica, tanto em termos qualitativos (porte, tipos de cursos oferecidos, qualificação do corpo docente), como em termos quantitativos, em face do diferente grau de concentração geográfica de IES, por região do país;
- Interdependência entre as IES da mesma região, onde comportamento e desempenho de uma instituição têm reflexo direto sobre as demais;
- Não-existência de grande diversidade entre as tecnologias educacionais e as de processos utilizadas pelas instituições;
- Existência de barreiras legais e governamentais à entrada de novas instituições;
- Competição básica via lançamento de novos cursos, em busca de novos clientes;
- Significativo volume de investimentos e de capital para entrada no setor;
- Produto gerado – alunos – detentor de alto conteúdo tecnológico e de conhecimento;
- Pouca diferenciação de produtos por parte das instituições, em que a diferenciação dá-se no nível da qualidade e das especificações didático-pedagógicas;
- Instituições de ensino já instaladas detêm significativo controle sobre o setor, em sua área de atuação, com domínio dos fornecedores/docentes da região.

Segundo Tachizawa e Andrade (2006), independente do curso escolhido, normalmente o aluno formado irá exercer uma profissão correlata ao curso, estando apto a ocupar uma função relacionada em alguma organização empregadora. Tal contexto é ilustrado na “Figura 1”. O profissional formado é o resultado do aluno que ingressa na IES com a incorporação do saber adquirido ao longo do processo ensino-aprendizagem, afirmando o êxito da instituição de ensino no que tange o cumprimento de sua missão a esse profissional (aluno formado), que constitui o produto final colocado no mercado, com um conjunto de habilidades, competências e conhecimentos, valorizados e reconhecidos pelas organizações que o contratam. Por cliente, entende-se a organização empregadora desse profissional colocado no mercado e, para garantir a satisfação de suas necessidades, a instituição deve pesquisar e aferir, quais os atributos e qual o perfil do profissional formado que as organizações estão demandando.

Figura 1 – Visão geral de uma instituição de ensino



Para garantir a satisfação das organizações, algumas políticas inerentes à qualidade são passíveis de serem implementadas em uma IES típica, sendo enunciadas:

- Atender às necessidades das organizações-clientes, empregadoras da mão-de-obra formada, com profissionais egressos de seus cursos, de alto nível, e detentores de conhecimentos coerentes com as exigências de mercado;
- Praticar o conceito de parceria com fornecedores, clientes e colaboradores, considerando que qualidade é responsabilidade de todos;
- Buscar tecnologias e práticas pedagógicas inovadoras, para excelência do processo ensino-aprendizagem;
- Estimular, na instituição de ensino, um clima de colaboração e confiança mútua, buscando o reconhecimento e a realização das pessoas;
- Proporcionar aos colaboradores treinamento e recursos necessários aos desenvolvimento e à capacitação profissional.

Consoante Tachizawa e Andrade (2006) que a instituição de ensino poderia utilizar os referenciais de excelência, obtidos externamente através de *benchmarking*¹, para fins de subsidiar o realinhamento e a adaptação da instituição em face da dinâmica promovida pelo mercado, pelo qual procura-se aprender a partir de exemplos externos bem-sucedidos. Após o conhecimento das informações sobre a concorrência e o mercado, os referenciais de excelência podem ser internalizados junto aos processos produtivos da IES, propiciando mudanças internas de alinhamento aos padrões operacionalizados pelas instituições consultadas.

Segundo critérios de excelência da FNQ (2006), as metas das organizações concentram-se em proporcionar aos clientes um valor sempre crescente que resulte em sucesso na participação no mercado, e de aprimorar a capacitação e o desempenho da organização como um todo, e podem ser atingidas com a observância dos seguintes fundamentos:

- *Visão sistêmica*: entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes de uma organização, bem como entre a organização e o ambiente externo;
- *Aprendizado organizacional*: busca o alcance de um novo nível de conhecimento, por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências, alterando princípios e conceitos aplicáveis a práticas, processos, sistemas, estratégias e negócios, e produzindo melhorias e mudanças na organização;
- *Proatividade*: capacidade da organização de se antecipar às mudanças de cenários e às necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas;
- *Inovação*: implementação de novas idéias geradoras de um diferencial competitivo;
- *Liderança*: comprometimento da alta direção da IES com os valores e princípios da organização, estabelecendo e compartilhando a visão e a missão da organização; capacidade de construir e programar estratégias e um sistema de gestão que estimule as pessoas a realizar um propósito comum e duradouro, estimulando sua participação e criatividade;
- *Visão de futuro*: compreensão dos fatores que afetam o negócio e o mercado no curto e no longo prazo, permitindo o delineamento de uma perspectiva consistente para o futuro desejado pela organização;
- *Foco no cliente e no mercado*: conhecimento e entendimento do cliente e do mercado, visando à criação de valor de forma sustentada para o cliente e maior competitividade nos mercados;
- *Responsabilidade social*: atuação baseada em relacionamento ético e transparente com

¹ Medir estatisticamente os produtos e as atividades e comparar os resultados com os próprios padrões ou com padrões externos do setor de atividades (LAUDON e LAUDON, 1999: p. 50).

todas as partes interessadas, visando ao desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais;

- *Gestão baseada em fatos*: tomada de decisões com base na medição e análise do desempenho, levando-se em consideração as informações disponíveis, incluindo os riscos identificados;
- *Valorização das pessoas*: compreensão de que o desempenho da organização depende da capacitação, motivação e bem-estar da força de trabalho e da criação de um ambiente de trabalho propício à participação e ao desenvolvimento dos colaboradores por meio de educação, treinamento e oportunidades, visando o crescimento permanente de cada um;
- *Abordagem por processos*: compreensão e gerenciamento da organização por meio de processos, visando à melhoria do desempenho e à agregação de valor para as partes interessadas; e
- *Orientação para resultados*: compromisso com a obtenção de resultados que atendam, de forma harmônica e balanceada, às necessidades de todas as partes interessadas na organização.

3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento, de acordo com Probst *et al* (2002), é o conjunto total que inclui cognição e habilidades utilizadas para resolver problemas pelos indivíduos. O conhecimento se baseia em dados e informações, mas, o contrário deles, está sempre ligado a pessoas. O gerenciamento dos dados, informações e conhecimento deve, portanto, estar sempre coordenado.

Para Malhotra (1998), gestão do conhecimento define-se como:

“Uma visão, baseada no conhecimento dos processos de negócio da organização, para alavancar a capacidade de processamento de informações avançadas e tecnologias de comunicação, via translação da informação em ação por meio da criatividade e inovação dos seres humanos, para afetar a competência da organização e sua sobrevivência em um crescente de imprevisibilidade.”

A gestão do conhecimento, segundo Probst *et al* (2002, p. 30) consiste em um conjunto integrado de intervenções que aproveitam as oportunidades para dar forma à base de conhecimento. A base de conhecimento de uma organização consiste em ativos de conhecimento individuais e coletivos que a organização pode utilizar para realizar suas atividades.

A compreensão da gestão do conhecimento, de acordo com Terra e Kruglianskas (2003), implicam, necessariamente, na coordenação sistêmica de esforços nos planos: organizacional e individual; estratégico e operacional; normas formais e informais. Quando se fala em particular em gestão do conhecimento, é necessário discutir várias dimensões (TERRA, 2001):

- O papel da alta administração na definição de áreas nas quais os funcionários da organização devem focalizar seus esforços de aprendizado;
- Novas práticas de organização do trabalho, onde diversas empresas, em diferentes setores e em diferentes países, estão adotando para superar as barreiras à inovação, ao aprendizado e à geração de novos conhecimentos, impostos pelas tradicionais estruturas hierárquico-burocráticas;
- Desenvolvimento de processos específicos para facilitar a geração, organização, disseminação e reutilização de conhecimentos organizacionais;

- Práticas e políticas de administração de recursos humanos associadas ao desenvolvimento de competência individual e à aquisição de conhecimentos externos e internos à empresa, assim como à geração, à difusão e ao armazenamento de conhecimentos na empresa;
- Novas tecnologias de informação e comunicação podem afetar os processos de geração, difusão e armazenamento de conhecimento na organização;
- Novas formas de medir resultados empresariais, mensurando o capital intelectual e os resultados empresariais sob diversas perspectivas;
- Novas formas de aprendizado com o ambiente exigem uma crescente necessidade de as empresas se engajarem em processos de aprendizado com o ambiente, por meio de alianças com outras empresas da mesma cadeia produtiva.

4 **WORKFLOW**

No conjunto das tecnologias que compõem a dimensão tecnológica das organizações do conhecimento, a tecnologia de *workflow*, dadas as suas características, é singular para a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito. Essa distinção deve ser feita visto que essa tecnologia oferece os mecanismos necessários para o acompanhamento, o registro e a coordenação das funções desempenhadas pelos colaboradores da organização, transformando sistematicamente o conhecimento, que antes era restrito à mente de cada um, em conhecimento para a empresa, permitindo sua disseminação, compartilhamento e conseqüente aprendizado por todos na organização (THIVES, 2005).

De acordo com Cruz (1998), o termo *workflow* (em português, fluxo de trabalho) é relativamente novo no universo da tecnologia da informação. Surgiu juntamente com outras tecnologias da informação que possibilitaram o trabalho em grupo de forma integrada, interativa e ativa. Essas tecnologias são designadas genericamente como tecnologias de *CSCW* (*computer supported cooperative work*), isto é, tecnologias de suporte computacional ao trabalho cooperativo.

Há algumas definições para a tecnologia de *workflow*, tais como:

- Conjunto de ferramentas que possibilita análise proativa, compressão e automação de atividades e tarefas baseadas em informação²;
- Tecnologia que possibilita automatizar processos, racionalizando-os e potencializando-os por meio de dois componentes implícitos: organização e tecnologia³.

5 **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa classifica-se de acordo com os seus objetivos como pesquisa exploratória, pois para Moreira e Caleffe (2006) tem como principal finalidade desenvolver e esclarecer conceitos e idéias. No que tange à classificação da pesquisa quanto aos procedimentos usados no presente artigo, é pesquisa bibliográfica, que para Moreira e Caleffe a pesquisa é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Quanto aos métodos de abordagem do problema classifica-se como qualitativa, onde para Moreira e Caleffe (2006) distinguem esse tipo de pesquisa como a que explora as características dos indivíduos e cenários que não podem ser descritos numericamente. Neste estudo apresenta-se através observação no ambiente natural, que é a fonte direta para coleta de dados.

² Koulopoulos (1995, p. 11).

³ Cruz (1998, p. 72).

O *campus* universitário, objeto do estudo, possui 50 professores, 37 funcionários e 872 alunos. Estes professores encontram-se lotados em departamentos que compreendem os cursos de administração de empresas, direito, comércio exterior, sistemas de informação, economia, ciências contábeis, tecnologia em automação de processos industriais, tecnologia em gestão empresarial e tecnologia em gestão de produção e logística; e a graduação dos professores ou docentes está compreendida no que tange a titulação máxima nos seguintes níveis: 4 docentes com doutorado (8%), 28 docentes com mestrado (56%), 17 docentes com especialização (34%) e 1 docente com graduação (2%); conforme o *campus* que encontra-se no interior do estado de Santa Catarina, em agosto de 2006.

6 RESULTADOS

Na IES, objeto da pesquisa, constata-se a automação de tarefas através da *Intranet*, onde alunos e professores dispõem de acesso em qualquer computador ligado à rede interna de computadores da instituição, bem como, qualquer computador ligado à *Internet*, mediante possuir previamente o cadastro do *login* e da senha para acesso.

As ferramentas automatizadas, disponíveis na *Intranet* e no *site* da instituição, de acordo com as dimensões da gestão do conhecimento propostas anteriormente, que provêm o desenvolvimento de processos específicos e novas tecnologias de informação, com o propósito de armazenar, organizar e disseminar os conhecimentos organizacionais são:

- a) O diário *on-line* permite ao docente a atualização do diário de classe das referidas disciplinas ministradas, informando a frequência, conteúdo ministrado e avaliações do período, neste caso bimestral. Ainda é possível indicar professores auxiliares, os quais terão acesso ao diário no que tange o preenchimento da frequência e as avaliações. Na opção resumo do diário, o professor consegue visualizar o conteúdo ministrado no período por dia, o boletim publicado da turma de todos os bimestres, com as notas e frequência, e as notas do bimestre corrente com a média sendo calculada automaticamente a cada avaliação inserida. Outra facilidade está na opção de impressão do diário, onde o professor visualiza e imprime o diário, devendo assiná-lo e entregá-lo ao departamento do curso, sem a necessidade de qualquer preenchimento adicional ao diário de classe. O mesmo contém a frequência por aula de cada aluno da disciplina, as avaliações, média bimestral, total de faltas e o conteúdo ministrado nas aulas do período. Ao final do ano letivo, ou seja, dos 4 bimestres, existe o “relatório final”, onde apresenta nos doze meses do ano letivo: o total de aulas ministradas por dia; os dias em que cada aluno faltou, e quantas aulas o mesmo faltou naquele dia; o total de faltas no ano; o percentual de frequência; as médias bimestrais, com o resultado do exame, 2^a época, média final, e o resultado (aprovado ou reprovado); e todo o conteúdo ministrado pelo professor da disciplina no ano letivo.
- b) A matrícula *on-line*, outro processo automatizado, permite ao estudante matricular-se *on-line* através do *site* da instituição, como: consultar e realizar alterações cadastrais; consultar disciplinas oferecidas e matricular-se; consultar data limite de conclusão do curso; e consultar grade de horário com os referidos professores.
- c) O processo de bolsas, cujo objetivo é prestar assistência à alunos considerados carentes de recursos financeiros, possui os seguintes programas:
 - *Bolsa*: Verba Artigo 170 (Estado) e Verba Município de Joinville, as inscrições são efetuadas via *on-line*, no *site* da instituição, quando da publicação de edital. Os alunos são beneficiados de acordo com os repasses de verba e com o Índice de Carência;
 - *Financiamento Estudantil - FIES*: programa realizado em parceria com a Caixa Econômica Federal e Ministério da Educação. Se aprovado o aluno pode utilizar o financiamento até o final da graduação. O maior percentual de desconto é de 70% do valor

da mensalidade;

- *Programa de Apoio Financeiro aos Estudantes - PROESTUDANTE*: programa de financiamento da própria Instituição. Se aprovado o aluno pode utilizar o financiamento até o final da graduação, de acordo com regras estabelecidas. O maior percentual de desconto é de 50% do valor da mensalidade.
- d) Os projetos de pesquisa são concentrados na *Intranet*, devendo obedecer aos seguintes passos para a inclusão do mesmo:
 - 1º passo: Identificação – deve ser indicado: o perfil da proposta, ou seja, se é uma proposta de novo projeto ou de uma nova etapa de projeto em andamento; a grande área do projeto; o departamento ao qual o projeto está vinculado; e o período de execução do projeto;
 - 2º passo: Equipe – devem ser adicionados os participantes do projeto, indicando o nome, A titulação, a instituição ao qual pertencem e o participante com o papel de coordenador de projeto;
 - 3º passo: Alunos – identificar os tipos de participações de alunos que pretende ter no projeto, no que se refere à solicitação de alunos: com bolsa FAP; em edital específico para PIBIC/CNPq; de pós-graduação de programa *stricto-sensu*; ou voluntários de graduação;
 - 4º passo: Parcerias – podem ser especificadas outra(s) instituição(ões) participante(s) da proposta;
 - 5º passo: Dados – acontece a descrição do projeto, como: título; grande área e área; palavras-chave; resumo; justificativa; objetivo geral; objetivo específico; revisão bibliográfica; metodologia; resultados esperados; o impacto do projeto para a comunidade; e a contribuição do projeto para as atividades de ensino;
 - 6º passo: Cronograma – são especificadas todas as etapas do projeto, relacionadas com: meta, metodologia, e resultados, indicando o participante responsável por cada etapa;
 - 7º passo: Orçamento – são indicados os recursos humanos, bem como os outros tipos de recursos (investimentos, despesas), referenciando os valores e a data ao qual tal recurso deverá ocorrer;
 - 8º passo: Referências – devem ser indicadas as referências bibliográficas do projeto;
 - 9º passo: Anexos – obrigatoriamente o currículo *lattes* do responsável do projeto, bem como demais arquivos que julgar necessários pode ser anexado;
 - 10º passo: Conferência e Confirmação – pode-se listar todo o projeto para conferência, e em seguida confirmá-lo, caso correto.
- e) A *intranet* dispõe de consulta ao catálogo de todo o acervo da biblioteca, através de pesquisa rápida textual por palavras (autor, título, assunto, termo, ...) ou pesquisa booleana, usando operadores lógicos E, OU. Através da digitação do usuário e senha, é possível visualizar todos os livros emprestados, bem como efetuar a renovação dos mesmos, desde que não hajam reservas efetuadas à mesma obra por outro usuário. Pode-se ainda, cadastrar as áreas de interesse, e, visualizar o histórico de todos os empréstimos realizados num determinado período.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata-se a automação de tarefas através da *Intranet*, disponível também no *site* da instituição, onde alunos e professores dispõem de acesso em qualquer computador ligado à rede de computadores. As principais ferramentas automatizadas, além dos processos comuns, como rotinas financeiras, são: diário *on-line*; matrícula *on-line*; processo de bolsas; projetos de pesquisa; e biblioteca.

Verificou-se que o diário *on-line* permite ao docente a atualização do diário de classe das

referidas disciplinas ministradas, o que facilita para o professor e para o aluno, onde o professor tem o diário impresso e completo no final do bimestre, bastando imprimi-lo, e o aluno pode consultar e acompanhar as informações referente o diário, de maneira *on-line*.

A matrícula *on-line* permite ao estudante matricular-se *on-line* através do *site* da instituição, podendo, conferir e atualizar as informações cadastrais, e consultar as disciplinas oferecidas, decidindo matricular-se ou não, com maior comodidade.

O processo de bolsas admite ao aluno verificar os editais e analisar o seu enquadramento em algum programa para auxílio de recursos financeiros, através dos programas: Bolsa; Financiamento Estudantil – FIES; e Programa de Apoio Financeiro aos Estudantes – PROESTUDANTE.

Os projetos de pesquisa permitem aos professores e alunos, a inclusão de novos projetos, obedecendo todos os passos e confirmando, assim a instituição recebe os projeto com todas as informações necessárias à sua análise e aprova ou não o mesmo.

A *intranet* facilita no que tange o acervo da biblioteca, em: pesquisas rápidas; visualização de todos os livros emprestados; e renovação dos livros emprestados.

Dessa forma, a tecnologia de *workflow*, na medida em que representa a coordenação e o controle dos processos organizacionais, torna-se um apoio importante para um novo modelo de gestão organizacional.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CRUZ, T. **Workflow**: A tecnologia que vai revolucionar processos. São Paulo: Atlas, 1998.

FNQ (Fundação Nacional da Qualidade). **Crêterios de excelência**: o estado da arte da gestão para a excelência do desempenho e para o aumento da competitividade. São Paulo: Folle Comunicação, 2006.

KOULOPOULOS, T. M. **The workflow imperative**: building real work business solutions. Nova York: John Wiley & Sons, 1995.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação: com Internet**. 4 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MALHOTRA, Y. **Knowledge Management for the New World of Business**. 1998. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.brint.com/km/whatis.htm>.. Documento capturado em 27/10/2006.

MOREIRA, H.; CALEFFE, L. G. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHAR, K. **Gestão do conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre: Bookman, 2002.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira – 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. **Gestão de instituições de ensino** – 4. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. 2. ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

TERRA, J. C. C.; KRUGLIANSKAS, I. **Gestão do conhecimento em pequenas e médias empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

THIVES, J. J. A tecnologia de workflow e a transformação do conhecimento. *In:* ANGELONI, M. T. **Organizações do conhecimento:** Infra-estrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2005.

WORKFLOW AS TECHNOLOGICAL INSTRUMENT FROM SUPPORT TO THE MANAGEMENT OF THE KNOWLEDGE IN INSTITUTIONS OF SUPERIOR EDUCATION

***Abstract:** This document presents main the practical ones by workflow that they take the role from a technological instrument in an institution of superior education, in a university campus from interior Santa Catarina State. The general objective of the study is to raise and to present main practical by workflow the gifts in an institution of superior education. The classification from this article, in the point view of its objectives, is classified as explore research. The used method from research of the point view in the form from boarding of the problem is qualitative research, where the natural environment is the direct source for collection by data. The joined results not only point that the institution uses of the practical one by workflow, not only in the administrative proceedings, but they available to the pupils and professors, easiness in automatic processes as: daily on-line; school registration on-line; process by stock markets for devoid pupils of financial resources; inclusion from research projects; and access to the quantity from the library.*

***Key-words:** Management of the knowledge, Institution of superior education, Workflow.*