



Minha Vivência nos Registros Acadêmicos: Por Dentro do Processo

Lucas E. C da SILVA¹; Vânia Cristina SILVA²;

RESUMO

Este relato descreve a experiência do autor na Coordenação de Registros Acadêmicos (CRA) do IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, entre dezembro de 2024 e junho de 2025. Inicialmente percebida como um setor de funções meramente administrativas, a vivência revelou sua complexidade e impacto institucional. Atividades como atendimento ao público, processamento de matrículas e digitalização do acervo físico evidenciaram a importância dos prazos, dos processos bem definidos e da comunicação clara. O estágio transformou a percepção do autor, que passou a enxergar a CRA como a espinha dorsal da instituição, onde a gestão eficiente dos processos reduz erros e otimiza o atendimento, que se revela mais humano e acolhedor.

Palavras-chave: Registros Acadêmicos; Gestão Universitária; Relato de Experiência; Burocracia Educacional; Processos Administrativos.

1. INTRODUÇÃO

A Coordenação de Registros Acadêmicos (CRA) é, metaforicamente, a espinha dorsal de qualquer instituição de ensino. Suas funções transcendem o atendimento e a matrícula, acompanhando o estudante durante toda a sua trajetória acadêmica e oferecendo suporte burocrático, documental e, quando possível, pessoal. Esse suporte também se estende aos docentes, que recorrem à CRA para demandas como diários de classe, consulta de situação acadêmica e emissão de listagem de turmas.

Nas Instituições de Ensino Superior (IES), a gestão eficiente da informação acadêmica garante registros precisos, agilidade, confiabilidade e qualidade no atendimento (MOREIRA; NUNES, 2010). Além disso, o gerenciamento bem estruturado dos processos acadêmicos reduz erros, retrabalhos e melhora significativamente os serviços prestados (FARIAS, 2009). A atuação estratégica do setor impacta diretamente a experiência do discente, contribuindo para sua permanência e sucesso na instituição.

Este relato tem como objetivo apresentar a perspectiva de um estudante atuando dentro da CRA, evidenciando a importância de compreender os processos, prazos, limitações e burocracias envolvidos em cada documento e matrícula. A vivência direta revela que, muitas vezes, há uma visão equivocada sobre a CRA, suas demandas e responsabilidades.

2. MATERIAL E MÉTODOS

O presente relato baseia-se em um estágio não obrigatório realizado na CRA do Instituto Federal do Sul de Minas Gerais – Campus Muzambinho. A experiência proporcionou um aprendizado significativo sobre o funcionamento do setor.

O estágio ocorreu entre os meses de dezembro de 2024 e junho de 2025, totalizando aproximadamente seis meses de atuação, com carga horária semanal de 20 horas. Durante esse período, foi utilizado o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), plataforma oficial de gestão acadêmica e administrativa do IFSULDEMINAS. Por meio desse sistema, foram desempenhadas diversas atividades, como:

¹Discente do Bacharelado em Ciência da Computação, IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho. E-mail: lucas.caruzo@alunos.ifsuldeminas.edu.br

²Orientador, IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho. E-mail: vania.silva@muz.ifsuldeminas.edu.br

- Digitalização do acervo de documentos de discentes ainda não inseridos no sistema;
- Consulta de informações no sistema SUAP para auxiliar no atendimento presencial, com foco no esclarecimento de dúvidas, atualização de contatos e acompanhamento de solicitações;
- Apoio ao processo de matrícula e análise documental de candidatos aprovados no processo seletivo;
- Auxílio a docentes na obtenção de listagens de discentes, aplicando filtros no SUAP para gerar relatórios específicos;
- Complementação de relatórios com o uso de fórmulas em planilhas eletrônicas (LibreOffice Calc e Google Sheets) para organizar os dados conforme os critérios solicitados.

Essa vivência permitiu um contato direto com os procedimentos internos da CRA, contribuindo para o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais, além de fornecer uma visão mais ampla e crítica sobre a importância do setor na estrutura da instituição.

3. RELATO DA EXPERIÊNCIA

Ao iniciar no setor, meu conhecimento sobre suas rotinas era limitado; percebia a Coordenação de Registros Acadêmicos apenas como uma "Secretaria Escolar", resumindo suas atividades a matrículas e ao esclarecimento de dúvidas pontuais. Contudo, a prática demonstrou que essa percepção era incompleta. O primeiro dia de estágio foi uma experiência marcante e positiva, imerso em um ambiente de notável companheirismo e aprendizado. A primeira demanda, a digitalização de documentos do acervo físico, permitiu-me compreender a lógica da organização documental: a ordem dos arquivos, os padrões de digitalização e o software utilizado. É relevante ponderar que, tendo realizado apenas uma matrícula presencial no campus como estudante, descobrir o destino e o método de armazenamento desses documentos despertou grande interesse. Ao manusear matrículas de diferentes épocas, foi possível notar a evolução dos processos, como a inclusão de novos documentos exigidos ao longo do tempo.

Com o início do período de matrículas do processo seletivo e do Sistema de Seleção Unificada (SISU), a dinâmica do trabalho tornou-se mais complexa e envolvente. A interação com a equipe se intensificou, e o suporte recebido de todos os membros foi fundamental para o meu desenvolvimento, o que promoveu um sentimento de pertencimento e valorização. Simultaneamente, iniciei o atendimento ao público, uma atividade que intensifica os desafios. Uma dificuldade recorrente era constatar que muitos candidatos não liam o edital do processo seletivo ou as especificidades do curso escolhido. Essa situação gerava momentos de tensão, especialmente ao lidar com a aflição daqueles que, por deixarem a inscrição para os últimos dias, se viam impossibilitados de reunir a documentação essencial.

O processo de matrículas foi a etapa mais desafiadora, pois exige atenção plena. Sob a perspectiva social, é um processo de grande impacto, no qual se testemunham pessoas buscando um futuro, uma mudança de vida, muitas vezes sendo os primeiros de suas famílias a ingressar em uma instituição federal. Apesar de ser desgastante, é gratificante. Por isso, quando uma matrícula não se concretiza, a sensação de frustração é inevitável. Encontro dificuldade em comunicar a um candidato a impossibilidade da matrícula e a necessidade de uma nova tentativa no ano seguinte, pois essa é a parte mais delicada do trabalho, afetando não apenas o estudante, mas também suas famílias.

Recordo-me de um caso específico, no final do período de matrículas, em que uma candidata de ação afirmativa enfrentava um problema com um documento de sua mãe. A emoção da estudante era evidente, e sua mãe afirmava que faria o possível para que a filha não perdesse a vaga. Aquele dia gerou uma sensação de angústia, mas também de admiração pela determinação familiar. Ao final, a situação foi resolvida, e a candidata conseguiu se matricular.

Nos meses finais do estágio, exerci funções de assistente administrativo, realizando atendimento telefônico e por aplicativos de mensagem, além de orientar novos alunos sobre primeiro acesso ao SUAP, emissão da carteirinha estudantil, entre outras demandas. Também prestei auxílio a docentes na elaboração de listagens de estudantes, utilizando filtros e fórmulas em planilhas para verificar critérios como o cumprimento de carga horária. O trabalho em equipe mostrou-se essencial para que os processos fluíssem, garantindo a produtividade mesmo nos dias mais intensos.

Ao finalizar o estágio, compreendi a razão dos prazos para emissão de diplomas e segundas vias, e descobri que, em caso de perda de um diploma, é necessário um boletim de ocorrência para a emissão de um novo. Como estudante, muitas vezes acreditava que a demora da CRA era intencional. Hoje, entendo que tudo segue um processo burocrático que quem está de fora não percebe e, por vezes, formula críticas sem o devido conhecimento, uma postura que eu mesmo já adotei no passado. Isso evidencia a necessidade de, como estudantes, sermos mais compreensivos com os prazos e prioridades do setor. É preciso lembrar que há profissionais dedicados por trás de cada histórico solicitado, de cada diploma emitido e de cada matrícula analisada.

4. CONCLUSÃO

A experiência adquirida representou um marco em minha formação acadêmica e pessoal. Pude compreender os processos, as urgências e as dificuldades, tanto técnicas quanto humanas, que permeiam a rotina do setor. A vivência transformou minha perspectiva sobre a importância da CRA, que considero a espinha dorsal da instituição, pois todas as etapas da vida acadêmica convergem para ela. Sem sua atuação organizada, a estrutura institucional não se sustentaria.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho pela oportunidade de estágio. E agradeço imensamente à equipe da CRA, que durante todo o tempo me tratou com carinho e amizade, recebendo-me de braços abertos e me ensinando cada processo com paciência, sanando todas as dúvidas, por mais simples que parecessem.

REFERÊNCIAS

FARIAS, Sérgio Luiz Oliveira. Gerenciamento por processos em uma Instituição de Ensino Universitário: o caso do Departamento de Controle e Registro Acadêmico. 2009. 169 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.

MOREIRA, José Vitório Tavares; NUNES, Marilene Gonçalves. Gestão da informação em uma instituição de ensino superior: histórico acadêmico em foco. *Gestão & Planejamento (G&P)*, Salvador, v. 11, n. 2, p. 238-251, jul./dez. 2010.