

**A GESTÃO DO ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS EM UMA UNIVERSIDADE  
FEDERAL**

**THE MANAGEMENT OF GRADUATES MONITORING IN A FEDERAL UNIVERSITY**

JÉSSICA ROCHA DE SOUZA PEREIRA

Doutoranda e Mestra em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Telefones para contato: 48 999443224

e-mail: [jessicarspereira@gmail.com](mailto:jessicarspereira@gmail.com)

LILIAN WRZESINSKI SIMON

Doutoranda em Administração e Mestra em Administração Universitária pela Universidade Federal de Santa Catarina

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Telefones para contato: 49 988688090

e-mail: [lilian.uffs@gmail.com](mailto:lilian.uffs@gmail.com)

ANDRESSA SASAKI VASQUES PACHECO

Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Telefones para contato: 48 999831709

e-mail: [andressa.ufsc@gmail.com](mailto:andressa.ufsc@gmail.com)

**RESUMO**

Os egressos constam entre os indicadores de avaliação dos cursos e da universidade, mas o acompanhamento desse público ainda é um desafio que a maioria das instituições públicas ainda precisa superar. O objetivo desse artigo é analisar a gestão do acompanhamento de egressos da UFSC a partir da visão de gestores acadêmicos e de coordenadores de cursos. Foram entrevistados três gestores acadêmicos da universidade e aplicado um questionário aos coordenadores de cursos presenciais de graduação. A análise foi realizada com base em três grupos de categorias, engajamento, monitoramento e relacionamento e constatou-se que a instituição está buscando melhorar o acompanhamento dos seus egressos, mas ainda precisa avançar na interação com os seus ex-alunos e desenvolver ações coordenadas que possam envolver os egressos e manter o seu vínculo com a instituição ativo.

**Palavras-chave:** Acompanhamento de egressos. Gestão Universitária. Avaliação educacional.

## ABSTRACT

The graduates are among the indicators for evaluating courses and the university, but monitoring this audience is still a challenge that most public institutions have yet to overcome. The purpose of this article is to analyze the management of the monitoring of graduates from UFSC from the perspective of academic managers and course coordinators. Three academic managers of the university were interviewed and a questionnaire was applied to the coordinators of classroom undergraduate courses. The analysis was carried out based on three groups of categories, engagement, monitoring and relationship and it was found that the institution is seeking to improve the monitoring of its graduates, but it still needs to advance in the interaction with its former students and develop coordinated actions that can involve graduates and maintain their link with the active institution.

**Keywords:** Monitoring of graduates. University Management. Educational evaluation.

## 1. INTRODUÇÃO

As perspectivas políticas, econômicas e sociais em voga no mundo contemporâneo vêm impulsionando as Instituições de Ensino Superior (IES) a acompanhar a dinâmica das mudanças e apresentar estratégias de desenvolvimento institucional mais próximas das demandas da sociedade. A adoção de modelos de avaliação formativa e a aplicação métodos de avaliação consistentes são primordiais para a coleta e sistematização de informações sobre o desempenho do formato pedagógico da instituição. Neste contexto, considerando as “demandas por estudos voltados para a avaliação educacional, os alunos egressos da graduação (ou pós-graduação) assumem papel estratégico para a compreensão acerca da efetividade social e profissional dos conhecimentos adquiridos no período da formação” (LIMA; ANDRIOLA, 2018, p.108).

O sucesso acadêmico é resultado de uma trajetória repleta de desafios e de possibilidades que precisam ser conhecidas e continuamente avaliadas pela gestão acadêmica. A opinião dos egressos é fundamental para a revisão de processos e para a abertura de novas oportunidades de crescimento e valorização da formação no mundo do trabalho e na sociedade como um todo. O acompanhamento de egressos está gradativamente conquistando espaço na gestão acadêmica como um indicador da qualidade da formação e como instrumento de proposição de melhorias nos processos de avaliação dos cursos e das universidades (INEP, 2015; LIMA; ANDRIOLA, 2018; MICHELAN *et al*, 2009). Conforme Cabral, Silva e Pacheco (2016, p.161) “administrar o relacionamento com os egressos é um desafio contemporâneo imposto às IES”. No entanto, espera-se que os gestores acadêmicos atuem de maneira articulada às metas estabelecidas no planejamento institucional e possam ressaltar a importância e a evolução das estratégias de acompanhamento dos seus egressos na universidade.

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) é uma instituição pública e gratuita, criada em 1960, com sede na cidade de Florianópolis/SC. Tem como propósito fomentar o desenvolvimento do ensino, da pesquisa da extensão e da inovação na gestão, por meio de sua comunidade constituída por aproximadamente 60 mil pessoas, contemplando alunos de educação básica e de educação superior, em nível de graduação e pós-graduação, docentes e de técnicos administrativos (UFSC, 2020a). Nos seus 60 anos de história na educação superior, já formou cerca de 95.400 alunos de graduação e mais de 45.600 alunos de pós-graduação (UFSC, 2020b). Em 2019 foi considerada a 12ª melhor universidade brasileira na lista do *World University Ranking* e a sétima do Ranking Universitário Folha (RUF), sendo a quarta colocada entre as federais, posição que também conquistou na avaliação do Índice Geral de Cursos (IGC) 2018, referente ao ano de 2017 (UFSC, 2020a).

A criação do Portal de Egressos da UFSC demarcou a concretização de um projeto previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) referente ao período de 2010 a 2014 (UFSC, 2010a) para o acompanhamento desse público. Como objetivo estratégico presente no PDI, o sistema de acompanhamento de egressos foi desenvolvido como um meio para se fortalecer a integração entre a universidade e a sociedade (SILVA; BEZERRA, 2015; UFSC, 2010b). Desde então, a UFSC conta com um Portal de Egressos estruturado e disponível em seu sítio eletrônico, no qual os alunos diplomados podem se cadastrar e informar os cursos realizados na UFSC e em outras instituições, bem como suas informações pessoais, profissionais e de contato (UFSC, 2020b).

Este artigo tem como objetivo analisar a gestão do acompanhamento de egressos da UFSC a partir da visão de gestores acadêmicos e de coordenadores de cursos. Além de esclarecer a realidade da instituição, as percepções dos gestores da UFSC podem oportunizar a prospecção de cenários para a gestão do acompanhamento de egressos na instituição se fortalecer na universidade.

Este estudo pretende gerar uma contribuição para a UFSC avançar na gestão do acompanhamento dos seus egressos e uma reflexão para a gestão universitária, a partir da experiência analisada. Acredita-se que a universidade, seus alunos, seus egressos e a comunidade em seu entorno ganharão com o compartilhamento do conhecimento produzido e o aprimoramento dos cursos ofertados pelas instituições, que a partir dos seus egressos poderão receber um *feedback* mais empírico, atualizado e globalizado sobre os avanços da sociedade e as tendências do mundo do trabalho. Além disso, egressos, professores e estudantes poderão formar uma forte rede que poderá contribuir com o crescimento profissional e pessoal dos diplomados e auxiliar no desenvolvimento dos novos alunos que estão em fase de formação na universidade.

## 2. A IMPORTÂNCIA DO ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS NA UNIVERSIDADE

Nas últimas décadas, os estudos internacionais e nacionais sobre o tema egresso estão avançando em várias perspectivas (ALMEIDA; CHAVES, 2015; PAUL, 2015; SIMON; PACHECO, 2017). A concepção de egresso também difere conforme cada contexto analisado. Neste sentido, é importante destacar que a definição da palavra egresso é “aquele que sai”, também denominado de ex-aluno no contexto das IES (PENA, 2000). No entanto, mesmo que possa ser designado como ex-aluno, a concepção com maior aceitação na literatura para o termo egresso do ensino superior é aquela que considera o aluno que se formou, ou seja, aquele que concluiu seus estudos e recebeu seu diploma de ensino superior (LOUSADA; MARTINS, 2005).

Pena (2000) também apresenta uma definição de egresso que considera o estudante que cumpriu todos os pré-requisitos para a obtenção do diploma ou certificado de conclusão, mesmo que esse ato ainda não tenha se concretizado pela posse do documento. Isso permite que o vínculo de relacionamento entre a IES e o estudante se mantenha ativo e o acompanhamento de egressos possa iniciar com maior antecedência. O vínculo com os egressos é uma construção permanente, pois mesmo quando o envolvimento com a universidade não está ativo, o egresso continua ligado à sua instituição e ela faz parte da sua identidade para sempre (MCDEARMON, 2013). No entanto, ao compartilharem informações eleva-se o nível de cumplicidade e responsabilidade mútua diante dos problemas enfrentados pela sociedade, que passa a reconhecer ainda mais o valor da universidade como um instrumento de transformação (BACKES *et al*, 2002).

O indicador egressos é um dos itens presentes nos instrumentos de avaliação das IES brasileiras integrantes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Esse sistema foi criado pela Lei 10.861, de 14 de abril de 2004 e possui dez dimensões avaliativas, dentre as quais os egressos constam na nona dimensão “Políticas de Atendimento aos Estudantes” e se desdobra em “Políticas de Acompanhamento de Egressos” e “Programas de Educação Continuada voltados aos Egressos” (BRASIL, 2004; INEP, 2006; 2015). O roteiro de diretrizes para a avaliação interna da educação superior (INEP, 2004), apresenta uma série de dimensões para o indicador egressos, as quais também fazem parte do instrumento de avaliação externa (INEP, 2006). No processo de avaliação interna o egresso integra várias dimensões, com ênfase para o perfil esperado do egresso e para as políticas de atendimento aos estudantes (BRASIL, 2004; INEP, 2004; 2015; MACHADO, 2010).

Na dimensão voltada exclusivamente para o egresso, no processo de avaliação interna, são avaliados quesitos como: (a) inserção profissional dos egressos; (b) participação dos egressos na vida da instituição; (c) existência de mecanismos para conhecer a opinião dos egressos sobre a

formação recebida, tanto curricular quanto ética; (d) conhecer a situação laboral dos egressos; (e) o índice de ocupação dos egressos e a relação entre a ocupação e a formação profissional recebida; (f) existência de mecanismos para conhecer a opinião dos empregadores sobre os egressos da instituição; (g) uso da opinião dos empregadores dos egressos para revisar o plano e os programas; (h) existência de atividades de atualização e formação continuada para os egressos; (i) tipos de atividades que desenvolvem os egressos; (j) contribuições sociais que os egressos têm trazido para a instituição (INEP, 2004).

O documento que define as diretrizes e o instrumento de avaliação externa, apresenta os critérios para avaliação do indicador egressos, distribuindo-os em cinco níveis ou conceitos, sendo o quinto conceito o acompanhamento pleno. Para atingir o nível de acompanhamento pleno, com o conceito máximo para o indicador egressos, as instituições precisam ter uma política de acompanhamento do egresso e contar com programas de educação continuada voltados para o egresso formalizados, com práticas consolidadas e institucionalizadas, gestão com visão de futuro, ação direcionada, consistência nas práticas, envolvimento dos atores internos e visibilidade para a comunidade externa (INEP, 2006).

Além disso, precisam realizar continuamente estudos e análises sobre alunos egressos, desenvolver e manter uma base de dados dos egressos, com informações atualizadas, promover o relacionamento contínuo, avaliar a adequação da formação do profissional para o mercado de trabalho e utilizar as opiniões dos egressos para aperfeiçoamento do processo de formação. Devem contar também com programas voltados para a constante atualização do egresso, tais como seminários e eventos congêneres, bem como cursos de curta duração ou de especialização direcionados aos interesses profissionais dos egressos (INEP, 2006).

Entretanto, não se pode ignorar que a necessidade de consolidação do acompanhamento de egressos é premente na maioria das universidades públicas brasileiras. Apesar das tentativas de implantação dos chamados “Portais do Egresso” o nível de interação com seus ex-alunos ainda é insatisfatório. É comum observar páginas desatualizadas, com pouca interatividade, carência de serviços e benefícios para os egressos (SIMON; PACHECO, 2017). É preciso fortalecer o acompanhamento do egresso na universidade, para que este possa contribuir com a realização de avaliação da IES. É preciso que se desenvolva “uma cultura de inserção do egresso na instituição universitária” (INEP, 2015, p. 71).

Desenvolver um programa de relacionamento bem-sucedido se torna um desafio se a instituição não sabe quem são seus egressos e como poderá alcançá-los. Nas universidades, as informações sobre os egressos muitas vezes estão dispersas em diversos setores, podendo ser, por

exemplo, registros acadêmicos formais, pode haver também conhecimento informal sobre os interesses dos egressos e desenvolvimento de carreira, além da existência do conhecimento em arquivos e na memória dos funcionários e professores que permaneceram em contato com os egressos (EBERT; AXELSSON; HARBOR, 2015).

Para que o sistema funcione de forma eficiente e eficaz, é importante que os endereços, em especial os contatos eletrônicos dos egressos, sejam constantemente atualizados. É importante que se incentive o egresso a atualizar e a se conectar habitualmente. “Os pedidos para se conectarem e atualizarem as informações podem ser feitos por mensagens eletrônicas, *tweeter*, ou pelas redes sociais, que são cada vez mais utilizadas pelas associações de ex-alunos” (PAUL, 2015, p.321).

Cabral, Silva e Pacheco (2016) destacam a possibilidade de utilização dos recursos tecnológicos nesse processo. Os autores defendem que uma das formas de se estabelecer o relacionamento com o egresso é através de portais *online* interativos, que permaneçam atualizados e apresentem informações importantes e atrativas para os egressos. O Portal de Egressos não é algo novo e vem sendo utilizado com estratégia de aproximação com os egressos em nível internacional pelos escritórios e associações de egressos que procuram investir cada vez mais em serviços *online* e benefícios passíveis de integração nos sites das universidades (PAUL, 2015; TEIXEIRA; MACCARI, 2014). Teixeira e Maccari (2014) ainda destacam que essa interação virtual pode ter vários formatos e finalidades, sendo usadas para entretenimento, negócios e educação, sendo espaços que possibilitam uma aproximação entre os indivíduos permitindo interações multidirecionais.

O Portal de Egressos deve ser projetado para atrair os alunos para participarem voluntariamente das atividades da instituição, para tanto, ele precisa ser intuitivo, interativo, interessante e inovador, para que o egresso tenha o sentimento de pertencimento à instituição educacional. Portanto, apenas disponibilizar um espaço no site institucional e não investir na estrutura interna para fomentar o relacionamento com os egressos por meio de eventos, serviços, programas e informações de interesse desse público não é um caminho muito promissor para as IES que desejam avançar nessa aproximação e fazer com que o relacionamento se concretize e permaneça ativo (TEIXEIRA; MACCARI, 2014).

O *Council for Advancement and Support of Education* – CASE (2014), uma associação com o objetivo de buscar o desenvolvimento das instituições de educação pelo mundo, destaca três princípios essenciais que precisam ser seguidos pelas universidades para construir o relacionamento com os egressos: os princípios éticos; princípios operacionais; e princípios de interação. Quanto aos princípios éticos, os gestores de egressos precisam atentar suas ações para

apoiar seus ex-alunos de forma ética e socialmente responsável. Além disso, devem buscar no seu trabalho atender os valores básicos da instituição, incluindo um respeito permanente por diversas ideias e interesses, reforçando, mediante palavras e ações, os princípios de honestidade, integridade e confiança, que formam a base para relacionamentos de longo prazo e engajamento com egressos da instituição (CASE, 2014).

Os princípios operacionais preconizam a busca por uma interação entre o plano estratégico da instituição e os interesses dos egressos, especialmente na formulação de iniciativas estratégicas e políticas institucionais. Já, quanto aos princípios de interação, os gestores de egressos devem buscar envolver seus diplomados nas atividades da IES, como no processo de planejamento, na concepção de programas, serviços e eventos de ex-alunos, instigar os egressos ao voluntariado e desenvolver sua liderança na instituição, incluindo atividades como serviços de carreira e assuntos estudantis (CASE, 2014).

O egresso tem um importante papel como fonte de informações estratégicas para sua universidade de formação. O fato de não conviver em uma relação de dependência faz com que as opiniões do egressos sejam um instrumento preciso e confiável para os gestores avaliarem o impacto da formação acadêmica e a inserção da universidade no meio social onde os seus diplomados atuam como profissionais e cidadãos (LOUSADA; MARTINS, 2005). Cabral, Silva e Pacheco (2016) consideram o egresso é um dos principais ativos da universidade, pois, seu *feedback* possibilita que a instituição entenda a sua real contribuição em relação à sociedade.

Para Lima e Andriola (2018, p.108) é essencial que a IES realize uma análise sobre as condições profissionais dos seus egressos por ser determinante para a “avaliação crítica do curso”, o que significa analisar se o programa possui um modelo pedagógico apto para que seu estudante esteja preparado para os desafios profissionais. Dessa maneira, “acompanhar os egressos no mercado de trabalho apresenta-se como compromisso científico com a qualidade educacional da IES”. Assim,

o acompanhamento da trajetória profissional dos graduados, por parte da IES, representa, portanto, aspecto fundamental para avaliar a eficácia da sua atuação e poder revê-la no que considerar necessário, podendo implementar políticas e estratégias de melhoria da qualidade do ensino, de modo a atender às necessidades da sociedade (LIMA; ANDRIOLA, 2018, p.110).

O relacionamento com os egressos permite que essas informações sejam prestadas voluntariamente e a universidade possa agir sobre elas, tecendo melhorias em seus processos de ensino e avançar na proposição de políticas de pós-graduação, de pesquisa e de extensão (MACHADO, 2010). Além da avaliação dos egressos acerca do curso e da universidade, o autor ressalta a importância de investir no relacionamento para assegurar a continuidade de projetos

iniciados durante o período de permanência no campus. As contribuições dos egressos também tendem a ser mais estáveis e alinhadas com a realidade da instituição à medida que o relacionamento com os egressos for prolongado e aprofundado, pois a relação de pertencimento se intensifica do decurso do tempo que o estudante permanece vinculado à universidade.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso desenvolvido por meio de uma abordagem qualitativa e descritiva, ancorada em pesquisa bibliográfica e documental. Quanto a coleta de dados, foi elaborado um roteiro de entrevista a ser aplicado aos responsáveis pela gestão acadêmica da universidade e um questionário a ser respondido pelos coordenadores de curso. A elaboração desses instrumentos baseou-se em documentos institucionais da UFSC e as categorias de análise utilizadas seguiram as diretrizes do INEP (2004; 2006; 2015).

O roteiro de entrevista foi construído com base em Cabral (2017), Vieira (2016), na literatura levantada e nas categorias de análise desenvolvidas. As sete categorias de análise que nortearam o desenvolvimento das entrevistas foram divididas em três grupos: engajamento, monitoramento e relacionamento. Com relação ao engajamento do egresso na universidade as categorias avaliadas foram comprometimento e participação nas atividades da universidade, tais como eventos, encontros, associações, etc. O delineamento dessas categorias seguiu os pressupostos apresentados pelo CASE (2014), que trata dos princípios e valores institucionais associados ao relacionamento com os egressos e sobre como os gestores envolvem os egressos nas atividades da universidade, dos critérios estabelecidos pelo INEP (2006) para a política de acompanhamento de egressos e a dimensão do INEP (2004) que analisa a participação dos egressos na vida da instituição.

Sobre o processo de monitoramento do egresso na UFSC foram analisados aspectos como o Portal de Egressos e a participação do egresso na avaliação do seu curso e da instituição. Essa categoria foi baseada na literatura que relata a importância do *feedback* do egresso para o aprimoramento dos cursos e da universidade e as vantagens de contar com um Portal de Egressos interativo que aproxime o egresso da instituição. O monitoramento também aparece no princípio operacional do CASE (2014), que apresenta a importância da universidade buscar integrar seus egressos na formulação de iniciativas estratégicas e políticas institucionais, além de constar entre as metas do PDI da UFSC para o período entre 2015 e 2019 (UFSC, 2015) e nas orientações expressas nos documentos do INEP (2004; 2006).

Acerca da gestão do relacionamento com o egresso se examinou como é realizado o contato e a comunicação, a gestão dos envolvidos no processo e como o planejamento está imerso nesse processo. Nesse grupo, levou-se em consideração o princípio de integração (CASE, 2014), as estratégias de relacionamento com o egresso apresentados na literatura e o objetivo do PDI (UFSC, 2015) que têm como meta implementar uma política de relacionamento com o seu egresso. O segundo instrumento utilizado na pesquisa foi um questionário estruturado, enviado por e-mail aos coordenadores de curso de 14 unidades acadêmicas da UFSC (Centros de Ensino e campi). O objetivo principal do questionário foi analisar o nível de conhecimento dos coordenadores sobre a gestão do acompanhamento de egressos na universidade, quais as práticas existentes nos seus cursos e quais ações acreditam que seja importante serem adotadas.

Os instrumentos de pesquisa foram aplicados entre os meses de setembro e dezembro de 2017 e analisados com base em dados levantados nos sites e em documentos da universidade. Assim, também foi possível evidenciar possíveis avanços na gestão do acompanhamento de egressos realizados após a coleta dos dados. Participaram das entrevistas três gestores acadêmicos e 15 coordenadores de curso da UFSC. A amostra de respondentes dos questionários foi limitada, uma vez que foi enviado e-mail com solicitação de participação para 72 cursos de graduação presenciais, portanto as respostas serviram como complemento para a análise das entrevistas realizadas com os gestores.

As entrevistas foram realizadas com um dirigente da Pró-Reitoria de Graduação, um dirigente da Pró-reitoria de Extensão e um dos responsáveis pelo projeto de criação do Portal de Egressos da UFSC. Por uma questão de sigilo as codificações utilizadas para os entrevistados foram: Gestor 1, Gestor 2 e Gestor 3. Para o questionário, a codificação considerou as unidades acadêmicas onde os coordenadores atuam. As denominações utilizadas para cada centro que foi enviado ao menos uma resposta dos questionários foram: Centro I, Centro II, Centro III, Centro IV, Centro V, Centro VI, Centro VII, Centro VIII, Centro IX, Centro X. Sendo os respondentes de cada centro: um coordenador do Centro I, II, III, VI, VII, VIII; e X; dois coordenadores do Centro V e IX; e quatro coordenadores do Centro IV; totalizando desta forma 15 respostas recebidas. A análise dos dados coletados nas entrevistas foi realizada por meio de uma abordagem interpretativa (SEVERINO, 2007) e complementada com as respostas dos coordenadores de curso.

#### 4. RESULTADOS DA PESQUISA

A apresentação dos resultados da pesquisa foi organizada de modo que evidencie como os gestores da UFSC percebem a importância do acompanhamento de egressos, o que eles observam na prática de gestão do acompanhamento de egressos na universidade e as suas sugestões de avanços e melhorias para a gestão do acompanhamento de egressos.

Acerca da importância do acompanhamento de egressos, é pertinente saber se os gestores da IES estão alinhados com as metas estabelecidas. Nas respostas os gestores mostraram que é essencial que a universidade realize um acompanhamento do seu egresso, no qual todos ressaltaram seu grande valor. Destacou-se a importância de saber onde o egresso se encontra no mercado de trabalho para a universidade poder acompanhar as mudanças que ocorrem nesse contexto. Para o Gestor 1 o acompanhamento do egresso é fundamental pois, o egresso pode contribuir com indicadores para a melhoria dos cursos de graduação. O Gestor 1 ainda discute que observar o que acontece e se modifica no mercado pode trazer como resultado a melhoria dos cursos de graduação. O que está alinhado com o apontado na legislação que afirma ser preciso fortalecer o acompanhamento do egresso na IES para que este contribua com a avaliação da instituição, sendo assim, necessário o desenvolvimento de uma cultura que faça com que o egresso adentre à universidade (INEP, 2015).

O Gestor 1 ressalta os benefícios de manter um acompanhamento ativo do seu egresso. Este ponto também foi apontado pelo Gestor 2, que destacou a importância da universidade ter um *feedback* da formação de cada egresso para que possa melhorar o ensino e a metodologia de ensino. O Gestor 2 apontou a importância de existir um acompanhamento do egresso para que se possa entender melhor o mundo do trabalho e o que ele espera dos profissionais que passaram pela IES. Ademais, o comprometimento e a participação dos egressos nas atividades da IES fortalecem a sua função na sociedade, de formar agentes críticos e inovadores. A visão dos entrevistados está alinhada com essa perspectiva.

Quando questionado sobre como é realizado o acompanhamento do egresso na universidade, o Gestor 2 destacou a ferramenta do Portal de Egressos: “hoje nós temos um portal, e esse portal possibilita um cadastro, um contato. Possibilita também que o egresso encaminhe algumas sugestões e isso é importante porque depois também é encaminhado aos cursos” (GESTOR 2). Além disso, o Gestor 1 relatou que haviam cursos que já realizam o acompanhamento do seu egresso de forma isolada e não socializam essas informações em nível institucional, mas não identificou quais cursos seriam, apenas reforçou a importância do Portal de Egressos em estender essas ações para o contexto institucional.

A construção do Portal de Egressos demonstra a preocupação da UFSC, principalmente na última década, em acompanhar e em fornecer educação continuada aos seus ex-alunos (UFSC, 2010a). O projeto de implantação do Portal de Egressos da UFSC iniciou em 2008, em uma parceria entre o Departamento de Integração Acadêmica e Profissional (DIP) da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROGRAD) e a Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) da UFSC e lançado em 2010, em comemoração ao 50º aniversário da instituição. O sítio do portal informa que este tem o objetivo de manter o vínculo com os egressos da UFSC e acompanhá-los por sua vida profissional no mercado de trabalho (UFSC, 2020b), possibilitando que a universidade possa conhecer as dificuldades e conquistas dos seus egressos durante o percurso na universidade e após sua saída da instituição (UFSC, 2020a). Para tanto,

o cadastro dos ex-alunos comporá uma base de dados que, junto como novo portal, funcionará como um elo entre os egressos e a UFSC para acompanhamento, estudos e análises, promoção de um relacionamento contínuo entre a Instituição e seus ex-alunos, avaliação da adequação da formação profissional oferecida pela UFSC e coleta de opiniões dos egressos (UFSC, 2010a, p. 68).

O Gestor 1 lembra que para a construção do portal foram analisados vários portais nacionais e internacionais, visando conhecer o que é explorado nessas instituições, de acordo com a sua realidade e o que elas realizam. Isso possibilitou o desenvolvimento do banco de dados com a inclusão dos egressos dos cursos de graduação e de pós-graduação da UFSC. O entrevistado também ressalta a importância dos egressos se cadastrarem e preencher as informações solicitadas no portal para que a instituição tenha acesso às informações prestadas.

Nós entramos em muitos sites internacionais, buscando o que se queria com o acompanhamento de egressos. Então assim, o que a gente quer de resultado. Claro que os dados estatísticos são fundamentais, mas também verificar onde eles estão depois de 1, 2, 10 anos. Se aluno ele continua ou não trabalhando na área de formação. Isso é muito importante. Agora a gente só vai saber isso se ele retroalimentar o sistema (GESTOR 1).

O Gestor 1 explicou que a decisão de incluir os egressos de graduação e pós-graduação no sistema foi resultado de uma ação conjunta da PROGRAD com a Pró-reitoria de Pós-graduação (PROPEG), visando acoplar os dados do Sistema de Controle Acadêmico da Graduação (CAGR) e do Sistema de Controle Acadêmico da Pós-graduação (CAPG) no Portal de Egressos. Isso possibilita que tanto os egressos de graduação quanto de pós-graduação sejam localizados em um mesmo portal e que os alunos que passaram por vários cursos ou níveis de ensino encontrem todas as suas informações em um único espaço.

Além disso, os egressos podem enviar comentários e depoimentos por *e-mail* para a PROGRAD e coordenações de cursos, relatando suas experiências particulares na instituição. “A partir desses comentários é possível traçar metas de melhorias, buscando cada vez mais aproximar

os egressos da UFSC” (UFSC, 2020a, p. 101). A comunicação com o egresso possibilita que a universidade realize melhorias específicas tanto nos seus cursos de graduação quanto nos programas de pós-graduação, através do direcionamento de “projetos de formação continuada às necessidades dos profissionais de cada área” (UFSC, 2020a, p.101). Para a UFSC “manter aberto esse canal de comunicação é uma forma de preservar essa relação que começou nas salas de aula, estimulando o convívio universitário e a troca permanente de informações entre egressos, alunos e a universidade” (UFSC, 2020a, p.101).

Quanto à instituição, o Gestor 2 informou que o contato efetuado com o egresso é feito via portal para incentivá-lo a realizar a atualização dos seus dados, porém, não foi informado se há um controle de quando o contato é feito, mas, o Gestor 2 demonstrou que há uma preocupação em aprimorar a forma com que é utilizada.

O contato com o egresso é via portal, e o contato que se faz via portal é no sentido de fazer com que o egresso atualize as suas informações. E depois o contato é feito por iniciativa do egresso. Então o que a UFSC tem é um ambiente onde o egresso pode interagir com a universidade. Ele pode encaminhar uma sugestão, pode encaminhar alguma informação e isso depois é encaminhado a outros setores, seja ao curso, seja a algum departamento específico. Mas a ideia é aprimorar (GESTOR 2).

Além do relato do gestor 2, três coordenadores que responderam ao questionário encaminhado (do Centro II, Centro IX e Centro X) informaram que também incentivam o cadastro e atualização de dados do egresso no Portal de Egressos da UFSC. O que demonstra que, alguns cursos de graduação pela Universidade também estão inteirados da importância de ter o seu egresso com um cadastro atualizado, porém, este é ainda um incentivo que precisa ser difundido por toda a universidade.

Na resposta do Gestor 2 ficou evidente que espera-se que o egresso tenha a iniciativa de entrar em contato com a instituição e interaja com a universidade. Porém, é essencial ressaltar a importância do desenvolvimento de uma cultura de participação para que isso ocorra. Nesse sentido, Cabral, Silva e Pacheco (2016) destacam a necessidade de estabelecer o relacionamento entre egressos e a instituição, podendo ser por meio da construção de um portal *online* interativo e com informações interessantes e atrativas para que o seu egresso tenha interesse em participar. Teixeira e Maccari (2014) também afirma essa importância e ressaltam que o conteúdo deve ser segmentado. Sendo assim, é importante que a UFSC avalie e aperfeiçoe seu portal para que esse espaço se torne mais atrativo para seus usuários.

A instituição precisa investir na divulgação do Portal de Egressos a todos os seus gestores e apresentar-lhes o seu funcionamento. Na entrevista realizada com o Gestor 3 foi constatado que o mesmo não conhecia o portal de egressos da instituição, o que demonstra que a instituição precisa

pensar estratégias que tornem o Portal de Egressos amplamente conhecido pela instituição. Se o sistema de acompanhamento de egressos não se tornar conhecido por toda a sua comunidade acadêmica, a instituição encontra maiores dificuldades em fazer com que seu egresso tenha a iniciativa de realizar as atualizações dos seus dados e interagir com a universidade.

Quanto a interação do egresso o Gestor 2 aponta que, a atualização dos dados do portal depende dos egressos, sendo essa, segundo o gestor, uma dificuldade e grande desafio do portal, assim, caso o egresso mude o seu contato de e-mail o portal perde seu contato (caso este não seja atualizado na plataforma). O Gestor 2 complementa que existe a necessidade de se “criar uma cultura onde o aluno enquanto estiver aqui saiba que quando ele sair ele tem uma obrigação de se manter *linkado* com a universidade. Atualizar seus dados”. Acerca desse aspecto, Paul (2015) discorre sobre a importância de se incentivar o egresso a realizar a atualização e se conectar constantemente.

O Gestor 2 acrescenta que algumas ideias estão sendo formuladas para elevar a interação, mas que ainda não há uma formalização. Dentre as ideias citadas, ele aponta a participação dos egressos em eventos e palestras da universidade, no qual o egresso possa apresentar suas experiências profissionais. Além dessa ideia, outro ponto destacado pelo gestor foi um projeto onde o egresso possa realizar seu depoimento sobre o curso que realizou, como um relato para aqueles que querem prestar o vestibular.

Nesse aspecto, Teixeira e Maccari (2014) lembram que o Portal de Egresso deve ser construído para atrair os egressos para as atividades da IES. Esse tipo de investimento requer envolvimento dos diversos níveis da gestão e auxilia na coleta de informações para a avaliação dos cursos. O Gestor 2 destacou que “o acompanhamento do egresso é um dos indicadores de avaliação dos cursos. Então é importante que se diga esse acompanhamento, essa interação com o egresso ela é fundamental para que o curso seja bem avaliado”.

O Gestor 1 complementou dizendo que é essencial que a universidade saiba onde o seu egresso está atuando e se ele está trabalhando na sua área, para saber se o curso que realizou contribuiu para a atividade que desempenha e “que tipo de informação que ele pode dar para melhorar o curso de formação”. O Gestor 1 demonstra, nesse extrato, a importância da opinião do egresso na avaliação do seu curso, o que também foi corroborado por quatro coordenadores (Centro II, Centro IV, Centro V e Centro VI).

Pelas respostas recebidas percebe-se que ainda há a necessidade de estruturar a gestão das informações referentes a avaliação dos cursos recebida dos egressos. Fazendo isso, a universidade

começa a entrar no alinhamento da diretriz apontada pelo INEP (2006) quando informa que, para ter uma política adequada de acompanhamento de egressos na universidade é necessário ter uma linha permanente de estudos e análises sobre os egressos para avaliar a qualidade do ensino e currículo. O INEP (2006) destaca neste ponto a necessidade de criação de uma base de dados com as informações atualizadas sobre os egressos.

Ao resgatar os objetivos do PDI da UFSC para o período entre 2015 e 2019 (UFSC, 2015, p.41), constatou-se que o objetivo referente aos egressos foi “promover ações de interação com os egressos”, o qual se desdobrou nas seguintes metas: “Implementar uma política de relacionamento com os egressos”; “Implementar programas de monitoramento dos egressos para fornecer subsídios aos cursos, visando à constante atualização dos currículos perante as necessidades da sociedade”; “Desenvolver ações de cooperação e de promoção institucional com os egressos” (UFSC, 2015, p. 41). Para atingir tais objetivos, é pertinente que a UFSC aplique ações estratégicas. O Gestor 2 informou a existência de um planejamento e de ações a serem tomadas.

A ação que nós estamos aqui planejando tem várias frentes. A primeira delas é de certa forma aprimorar o sistema de informação, ou seja, aprimorar o portal, aprimorar a tecnologia que nós temos a disposição para que se possa interagir mais. Então essa é uma ação importante. A outra ação é uma ação onde nós imaginamos que pode ser estimulada pela universidade, mas que deve ser empreendida pelos cursos. Os seus colegiados de cursos devem também contribuir para uma aproximação dos egressos dos seus cursos (GESTOR 2).

Para analisar quais ações a universidade direcionou aos egressos no período de vigência do PDI 2015-2019 foi realizada uma busca nos Relatórios de Autoavaliação Institucional de 2017 e 2018. Os relatórios apresentaram as fragilidades e potencialidades sobre o egresso além das propostas de ações para o aprimoramento dos pontos apresentados.

Com relação ao ano de 2017, o relatório informa que existe uma dificuldade no acompanhamento dos egressos pelo Portal Egressos UFSC. Como proposta de ação, propõe “institucionalizar ações de interação com os egressos” (UFSC, 2018, p.113). Ademais, tanto o Relatório de 2017 quanto o de 2018 apresentam como uma potencialidade da universidade a existência do Portal de Egressos, porém, apontam como fragilidade a falta de manutenção do portal, tendo como ação proposta a criação de “mecanismos de atratividade para manter vínculos com os egressos” (UFSC, 2018, p.115; UFSC, 2019, p. 170).

O Relatório de Autoavaliação Institucional de 2018 demonstra um aprimoramento da atenção ao egresso por parte da instituição pois, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) passou a incluir os egressos nas suas pesquisas. Assim, realizou a aplicação de um questionário entre 2018 e 2019 que “além que abordarem a autoavaliação institucional, buscam compreender a realidade

profissional, mercadológica e humana dos respondentes” (UFSC, 2019, p. 13). Sobre essa questão, Lima e Andriola (2018, p. 108) enfatizam a importância da instituição realizar uma análise das condições profissionais dos seus egressos, pois podem ser essenciais para a “avaliação crítica do curso”.

Esta avaliação que abrange os egressos da universidade busca atender a exigência de acompanhamento desse público (UFSC, 2019). Um resultado importante do questionário que pode ser destacado refere-se à frequência de contato (ou falta) que o egresso mantém com a UFSC depois que deixou a instituição, por meio de “cursos, Sepex<sup>1</sup>, eventos, palestras, defesas, etc” (UFSC, 2019, p. 114). O resultado se mostrou negativo, porém, o relatório defende que deve-se considerar que

Como o enunciado refere-se ao contato do egresso com a instituição após sua formação em alguma modalidade de curso, no que tange o grande índice de respostas “negativas” (se considerar-se a busca da Instituição pela integração entre comunidade acadêmica e comunidade externa, bem como os parâmetros de qualidade das avaliações da CPA) não se pode inferir necessariamente uma suposta ausência da atuação da UFSC no fomento às atividades fornecidas como sendo sua causa, podendo ser o caso apenas o desinteresse dos egressos em participar de tais atividades, entre outros. Considerando-se, contudo, o mais desfavorável dos casos possíveis (i.e, do distanciamento dos egressos com relação à UFSC por falta de comprometimento desta última para com aqueles), bem como buscando invariavelmente a excelência de suas atividades, cabe à universidade a ampliação da divulgação destas quando abertas à comunidade externa (buscando atingir tanto egressos quanto sociedade civil de modo geral), a implementação de mecanismos de facilitação de acesso e suporte aos interessados, entre outras medidas cabíveis (UFSC, 2019, p. 114).

Estas foram as informações encontradas em relatórios após a realização da coleta de dados e que demonstra a preocupação da universidade em avançar com o aprimoramento da sua relação com o egresso. Além disso, a UFSC reapresentou no seu PDI para o período entre 2020 e 2024 o objetivo institucional referente a interação com os seus egressos (UFSC, 2020a). Para isso, busca

Implementar uma política de relacionamento com os egressos por meio de ações de cooperação e promoção institucional, com a utilização de programas de monitoramento que forneçam subsídios aos cursos, visando à constante atualização dos currículos de acordo com as necessidades da sociedade (UFSC, 2020a, p. 113).

Para atender ao objetivo a Instituição definiu indicadores de desempenho:

**a) Número de egressos cadastrados no Portal de Egressos:** quantidade de egressos da graduação e pós-graduação da UFSC que realizaram cadastro no Portal de Egressos da UFSC.

**b) Índice de alunos diplomados matriculados em programas de pós-graduação:** indica o percentual de alunos diplomados pela UFSC que continuaram os seus estudos na universidade. Quanto mais próximo de 100 o indicador estiver, melhor. O cálculo é realizado por meio da divisão entre o número de alunos diplomados no ano pela UFSC que continuaram os seus estudos na pós-graduação da universidade e o número total de alunos diplomados nos cursos de graduação da UFSC no mesmo ano, multiplicado por 100 (UFSC, 2020a, p. 171).

A instituição definiu três iniciativas estratégicas para atender ao objetivo proposto. A primeira iniciativa é “aperfeiçoar o sistema de acompanhamento dos egressos de cursos de graduação e pós-graduação da UFSC”; a segunda iniciativa proposta é “promover ações de relacionamento com os egressos, na busca de subsídios para aperfeiçoamento curricular e adequação às necessidades da sociedade”; e a última iniciativa busca “ampliar o contato com os egressos via mídias sociais” (UFSC, 2020a, p. 171).

O relato do Gestor 2 demonstrou que para alcançar o êxito nas ações planejadas todos os cursos de graduação da universidade precisam estar alinhados com tais objetivos e que localmente cada um precisa cumprir o seu papel e se aproximar do seu egresso. Além disso, quanto à atualização do portal e da tecnologia utilizada, atesta o que a literatura apresenta ao defender que o Portal de Egressos precisa ser intuitivo e interessante e que as atualizações do portal devem facilitar a interação e o compartilhamento das informações entre os envolvidos (TEIXEIRA; MACCARI, 2014). Além disso, é importante dar atenção para o que a literatura aponta sobre ser frequente a observação de páginas desatualizadas, com pouca interatividade, carência de serviços e benefícios para os egressos (SIMON; PACHECO, 2017), sendo assim importante a universidade dar atenção constante a essa questão.

Como pode ser observado, a principal ferramenta encontrada para o relacionamento com o egresso foi o Portal de Egressos. Isso também se confirma nas opiniões dos gestores quando questionados sobre qual o mecanismo utilizado pela UFSC para promover um relacionamento contínuo com o seu egresso. O Gestor 1 apontou que,

A ação coletiva é o portal de egressos. Ele não está parado [...]. Ele continua sendo alimentado na sua base de dados. Cada vez que alunos deixam de ser estudantes e passam a ser egressos, a sua informação passa pra lá automaticamente, então, o sistema, que é a ferramenta, é atualizada semestre a semestre, ou trimestre a trimestre se é da pós-graduação. Ela existe e está em funcionamento, o que precisa é fomentar o uso (GESTOR 1).

Os Coordenadores do Centro II, um do Centro IX e Centro X informaram que estimulam o cadastro e atualização de dados do egresso no Portal de Egressos da UFSC. O Gestor 2 acrescentou que não há uma divulgação dirigida exclusivamente aos egressos, o que significa que há na UFSC uma comunicação, mas, que esta é feita para toda a comunidade acadêmica. Além disso, reforçou a importância dos colegiados e coordenações de cursos, que devem proceder a divulgação e o contato com os egressos do seu curso em específico.

Eu também entendo o papel importante dos colegiados de cursos, as coordenações de curso. Vamos imaginar, por exemplo, um evento em uma área específica. Assim como você convida os alunos, também poderia convidar os egressos, até porque os egressos pudessem contar um pouco da experiência profissional ou até a experiência de formação que eles tiveram aqui. Então, algumas iniciativas a gente observa, principalmente nas semanas

acadêmicas. Uma semana acadêmica onde temos um palestrante egresso, os alunos identificam uma referência, um exemplo, isso é muito importante, então, caberia aos colegiados de curso, caberia também a própria organização dos eventos como nas semanas acadêmicas inserir os egressos nessa programação. Acho que é uma ação importante também (GESTOR 2).

Para que exista uma boa comunicação, lealdade e interação entre os egressos e a universidade, a comunicação deve ser pertinente e interessante. Dessa forma, questionou-se se além do portal, há alguma previsão de ter outros meios de contato com o egresso da instituição.

Sim, redes sociais também. Até entendo que, por exemplo, as redes sociais, não só o egresso, toda a comunidade que tenha acesso, é importante estimular o egresso interagir com as redes sociais também. Então aí depende mais do egresso do que da universidade. A universidade já dispõe de uma rede de comunicação, o que é importante agora é estimular os alunos e egressos para que possam interagir, participar, acompanhar as ações, sugerir ações (GESTOR 2).

Alinhado com a gestão do acompanhamento de egressos, a instituição também precisa se preocupar com a formação continuada dos seus diplomados. Diante disso, quanto às atividades de atualização e formação continuada para os egressos e para complementar as informações, os coordenadores do Centro II e Centro X informaram que realizam visitas técnicas na organização em que o egresso possui/trabalha. Os coordenadores do Centro II, um do Centro V e Centro X informaram que possibilitam o voluntariado pessoal do egresso na universidade. Além disso, os coordenadores do Centro II, um do Centro V e Centro X informaram que realizam palestras e rodas de discussão. Ademais, o coordenador do Centro II, um do Centro V, um do Centro IX e Centro X informaram que divulgam eventos e cursos para os egressos. O Gestor 2 complementou informando que,

Existem palestras, iniciativas de alguns cursos que tratam desse tema. Eu entendo que estimular essas ações é fundamental, porque os cursos de fato tenham uma agenda anual onde se tenha na pauta o egresso. Seja por evento, seja por um questionário, seja por uma visita que possa fazer na organização que ele esteja. Mas a gente não tem a informação desses eventos centralizadas na pró-reitoria. Então essa é uma coisa que a gente pode também de certa forma solicitar aos cursos. Porque certamente tem algumas ações que são publicadas na mídia aqui da Universidade (GESTOR 2).

O relato do Gestor 2 demonstra quanto a gestão do acompanhamento de egressos na universidade ainda precisa ser aperfeiçoada. Alinhado com a questão de atividades de integração entre egressos, foi levantado a indagação para os 15 coordenadores de graduação da Universidade qual o grau de importância de uma série de estratégias de integração que poderiam ser utilizadas na gestão do relacionamento com o seu egresso, que foram selecionadas de acordo com o que foi levantado pela literatura selecionada.

Para definir o grau de importância de cada atividade de acordo com a opinião dos 15 coordenadores dos dez Centros, foi apresentada uma escala de 1 a 5, sendo: 1 – Nada (não tem nenhuma importância); 2 – Pouco (apresenta um grau muito baixo de importância); 3 – Indiferente

(indiferente quanto ao nível de importância); 4 – Muito (muito importante); 5 – Completamente (Completamente importante). O quantitativo das respostas para cada elemento selecionado consta na tabela 1.

As respostas dos coordenadores mostram que há uma grande diferença de opiniões quanto a algumas questões como, por exemplo, a opção de “doação de recursos próprios para a universidade”. Sabe-se que pela estrutura de formação da UFSC, há uma série de normas da legislação que deve ser seguida com relação à doação financeira, porém, percebe-se que há um grupo de coordenadores que não consideram esse meio como nada importante, enquanto há outro grupo que considera completamente importante.

Este é apenas um exemplo da complexidade da administração de uma universidade com visões tão distintas em suas unidades acadêmicas. Por conta dessas diferenças é tão essencial ter diretrizes para realizar sua gestão, seja de egressos ou de qualquer outra área de atuação da instituição. É necessário ter um direcionamento para a gestão dos graduados. Já há questões levantadas em que todos os coordenadores concordam haver um grande grau de importância como, por exemplo, a “possibilidade de voltar a estudar na pós-graduação ou outro curso” e também “estimular o cadastro e atualização de dados do egresso no Portal de Egressos da UFSC”.

Quanto aos gestores, que também responderam aos questionamentos sobre os meios de integração para o egresso, percebe-se um alinhamento quanto à visão de importância dos fatores colocados como, por exemplo, a possibilidade de voltar a estudar na pós-graduação, no qual consideram completamente importante, assim como a maior parte dos coordenadores respondentes.

**Tabela 1** – Meios de integração para os egressos

|   | Grau de importância |   |   |   |   |
|---|---------------------|---|---|---|---|
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estabelecer metas de curto, médio e longo prazo sobre a gestão do relacionamento com o egresso. | 0                   | 2 | 4 | 6 | 3 |
| Considerar a opinião do egresso na avaliação do curso.  | 0                   | 1 | 1 | 5 | 8 |
| Estimular o cadastro e atualização de dados do egresso no Portal de Egressos da UFSC            | 0                   | 0 | 0 | 7 | 8 |
| Divulgar eventos e cursos para os egressos.   | 0                   | 1 | 3 | 8 | 3 |
| Realizar visitas técnicas na organização em que o egresso possui/trabalha.                      | 1                   | 3 | 4 | 5 | 2 |
| Voluntariado pessoal do egresso na universidade.  | 1                   | 3 | 7 | 2 | 2 |

|   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|----|
| Parcerias entre sua organização que o egresso possui/trabalha e a universidade.   | 0 | 2 | 1 | 6  | 6  |
| Doação de recursos próprios para a universidade.  | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  |
| Definir uma equipe responsável por realizar a gestão do relacionamento com o egresso no curso                               | 0 | 2 | 2 | 5  | 6  |
| Ter um gestor para reunir/administrar as turmas de egressos   | 2 | 0 | 2 | 6  | 5  |
| Ter um gestor para administrar um site, grupo de discussão (como <i>hangouts</i> ) ou páginas nas redes sociais de egressos | 1 | 1 | 1 | 7  | 5  |
| Cursos online de capacitação de temas específicos para egressos e alunos  | 0 | 3 | 3 | 5  | 4  |
| Possibilidade de voltar a estudar na pós-graduação ou outro curso da universidade   | 0 | 0 | 0 | 5  | 10 |
| Realização de palestras e roda de discussão   | 0 | 1 | 1 | 10 | 3  |
| Ter uma associação ativa de egressos através de encontros anuais  | 0 | 2 | 3 | 7  | 3  |

FONTE: Elaborado pelas autoras.

Também destacaram nas respostas a importância de ter uma associação de egressos ativa, com encontros anuais. Um dos gestores destacou a necessidade de analisar a legislação a respeito da doação de recursos próprios a universidades, já que, por se tratar de uma instituição pública não pode receber esse tipo de doações. Os outros dois gestores responderam indiferente quanto ao nível de importância desta questão. Porém quando tratado da possibilidade de voluntariado pessoal na universidade, o Gestor 1 considerou completamente importante e destacou que entre as atividades de voluntariado poderia incluir realização de palestras e participação em bancas de avaliação. Os outros dois gestores também consideraram muito importante este ponto.

O Gestor 2 relata que a UFSC ainda precisa aprimorar com respeito à gestão do acompanhamento do seu egresso, deixando claro que as informações não estão centralizadas institucionalmente e isso foi reforçado quando questionados se existe alguma equipe que realiza a gestão do egresso na instituição e informou que as questões relacionadas ao egresso estão centralizadas na DIP.

A gente espera que de acordo com as metas que estão aqui estabelecidas a gente consiga ter uma dinâmica. A gente pretende montar um plano de trabalho com a equipe que temos. Mas como a gente está pautando essas ações de uma maneira planejada, a gente não tem uma pessoa específica. Mas tem uma diretoria específica para isso (GESTOR 2).

O Gestor 2 complementou que há uma visão de ter uma equipe responsável com um plano de trabalho definido. O Gestor 3 ainda acrescentou que a gestão do egresso deve ser institucional e então passada para as unidades de ensino, ou seja, necessita de uma coordenação e alinhada com os objetivos do PDI.

A administração tem que ser institucional que tem que ser distribuído pra todas as unidades. Não independente, mas ela fazer ações voltadas para aquele objetivo comum. Tem que ser coordenado. Podemos criar uma política de gestão coordenada, mantida no PDI e que tem que ser executada nos diferentes órgãos de acordo com a sua competência. Não tirando a competência um de outro, complementando (GESTOR 3).

É importante que, na sua gestão, a universidade realize o planejamento das suas ações com o egresso. Ter metas operacionais e estratégicas é fundamental para que a universidade consiga organizar seus objetivos com relação aos seus egressos e alcançar o esperado de forma eficiente e eficaz. Dessa forma, quanto às metas de curto, médio e longo prazo, os gestores afirmaram achar importante realizar um planejamento e há ações pensadas.

O planejamento que queremos fazer para o ano que vem ela sim vai ter ações que curto, médio e longo prazo. A gente não tem ainda as ações definidas. Mas ações de curto prazo no sentido de estimular os cursos para que eles coloquem nas suas agendas também a pauta dos egressos, é uma ação importante. De médio prazo ou longo prazo, diz respeito ao investimento que tem que ser feito em TI, para que se possa aprimorar o portal, porque o portal não tem uma condição de ter uma atualização de curto prazo. Tem que ter um técnico, tem que ter um *feedback* do usuário, tem que ter um aprimoramento de programação. Então isso a gente entende que é uma ação de médio ou longo prazo (GESTOR 2).

O Gestor 3 complementou destacando que em curto prazo é importante conscientizar o egresso que ele é um ativo permanente da universidade “de curto prazo conscientizar que o egresso sempre vai ser aluno da universidade” o que vai ao encontro do discutido na literatura, que afirma que o vínculo com os egressos deve ser uma construção permanente e que o egresso sempre estará ligado à sua instituição e ela faz parte da sua identidade de forma perene (MCDEARMON, 2013).

Já em médio prazo destacou que é necessário “construir saberes sempre atualizados, nos mais diferentes campos da universidade”. Já o Gestor 1 expôs como meta a necessidade de se ampliar o cadastro dos egressos para atualizar seus dados, por exemplo, pelo intermédio de “mídias sociais, então, tornar o portal de egressos uma mídia social, restrita a família UFSC”.

Após reunir as informações coletadas e organizá-las nos três grupos de categorias de análise definidas na metodologia, obtém-se a seguinte conjuntura no quadro 1 acerca da realidade da UFSC em relação à gestão do acompanhamento de seus egressos:

**Quadro 1**– Categorização das informações da atual gestão do acompanhamento do egresso na UFSC

| Categoria de Análise | Informações encontradas   |
|----------------------|---|
| 1. Comprometimento   | Percebe-se que atualmente não há um controle sobre o nível de comprometimento do egresso com a sua universidade de formação. Os gestores demonstraram que existe a preocupação em aprimorar o envolvimento do mesmo, mas, ainda não foi identificado na instituição um nível adequado de comprometimento seguindo as diretrizes do INEP. Salvo casos de cursos específicos que não foram identificados na pesquisa. |

|  |  |
|--|--|
| 2. Participação nas atividades da universidade: eventos, encontros, associações, etc | Ainda não há uma organização institucionalizada, porém, os entrevistados apontaram que localmente, alguns cursos incluem os egressos nas suas atividades, como, por exemplo, na Semana Acadêmica dos cursos e na SEPEX.  |
| 3. Portal de Egressos  | A UFSC possui um portal, porém, não se sabe se todos os alunos e gestores o conhecem e utilizam. Sendo assim, verificou-se que o portal ainda precisa ser divulgado e ter seu uso incentivado, tornando-o mais atrativo. Ademais, de acordo com os dados levantados, o seu sistema ainda precisa de atualizações e aprimoramentos para se tornar interativo. |
| 4. Avaliação do curso e da universidade  | Os egressos podem contribuir com a avaliação dos seus cursos por meio do seu aporte no portal, porém, não foram encontradas informações centrais se o seu <i>feedback</i> realmente é utilizado nos cursos, não há uma gestão da informação dessas contribuições.  |
| 5. Contato e comunicação   | O contato é feito pelo portal e a comunicação ainda precisa ser aprimorada, já que foi identificado que não há um canal de comunicação específico para o egresso fora do portal, assim como não foram identificadas estratégias de comunicação definidas para interagir com estes agentes.   |
| 6. Gestão de pessoas (egresso, aluno, servidor, comunidade acadêmica em geral)       | Não há atualmente uma equipe responsável para gestão do egresso na UFSC. Sabe-se apenas que as informações referentes aos egressos estão centralizadas no DIP e que de acordo com o PDI de 2020 a 2024 a PROGRAD e PROPEG passarão a fazer parte das ações propostas.  |
| 7. Planejamento  | O planejamento da gestão ainda está sendo desenvolvido e orientado pelo PDI. Sendo necessário tanto definição quanto implementação de ações pela instituição.  |

FONTE: Elaborado pelas autoras.

Os resultados da pesquisa mostram que, apesar de a UFSC estar percorrendo o caminho da inserção dos egressos nos processos avaliativos, os mecanismos de gestão do acompanhamento de egressos ainda precisam avançar para que esse indicador possa se consolidar na universidade. A preocupação de melhorar o relacionamento com esse público estratégico existe entre os gestores, mas faltam ações efetivas que envolvam a comunidade acadêmica e os próprios egressos. Os níveis de engajamento dos egressos ainda são baixos. A universidade iniciou o monitoramento desse público pela avaliação institucional apenas em 2018 e o relacionamento com os egressos ainda precisa evoluir e ser institucionalizado.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da gestão do acompanhamento de egressos da UFSC a partir da visão de gestores e coordenadores de cursos evidenciou que a universidade utiliza o PDI como principal mecanismo para dispor os seus objetivos com relação ao egresso. Entretanto, ainda não há um monitoramento do nível de comprometimento do egresso com a sua universidade e nem ações institucionais de incentivo ao relacionamento contínuo com esse público. Os gestores demonstraram preocupação em

aprimorar a gestão do acompanhamento de egressos e elevar o envolvimento dos ex-alunos, mas para que a instituição alcance um nível adequado de relacionamento, seguindo as diretrizes do INEP, ela ainda precisa desenvolver e implantar uma política institucional de acompanhamento de egressos.

A universidade possui um Portal de Egressos, porém, ainda é preciso divulgá-lo amplamente pela instituição para que todos os gestores e alunos o conheçam e para que os egressos em geral comecem a utilizá-lo. Dessa forma, é necessário desenvolver ações de divulgação e incentivar o uso do Portal de Egressos. Também não há um setor responsável pela gestão do acompanhamento de egressos na universidade, mas uma distribuição de atribuições entre vários setores que atendem a demandas específicas como a alimentação do banco de dados e a manutenção do portal. Isso dificulta a implantação de uma política institucional que resguarde os parâmetros requeridos para a obtenção de conceitos satisfatórios nesse quesito avaliativo.

Para melhorar o engajamento dos egressos e o relacionamento entre a universidade e os diplomados, as funcionalidades do Portal de Egressos também precisam ser aprimoradas, de modo que ele se torne atrativo aos usuários, propiciando o contato e a comunicação com o egresso. Apesar dos avanços realizados nos últimos anos, a UFSC ainda não conta com estratégias de comunicação específicas e direcionadas para os seus egressos.

Ao considerar o egresso como indicador de avaliação percebe-se que a UFSC também não apresenta no Portal de Egressos a divulgação de programas de educação continuada para seus egressos. As ações de extensão relatadas estão em fase inicial, portanto, ainda estão limitadas à oferta regular de cursos de pós-graduação e de eventos voltados para a comunidade em geral. A melhoria desses aspectos perpassa pela elaboração de uma política institucional de acompanhamento de egressos, contendo ações estratégicas que possam fomentar o relacionamento e elevar o nível de interação entre os egressos e a universidade. Portanto, sugere-se que os próximos estudos sobre o tema possam avançar nessa perspectiva.

## NOTAS

Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rachel de Castro; CHAVES, Miguel. Inserção profissional de diplomados: uma incursão por estudos e instrumentos metodológicos internacionais. **Revista Crítica e Sociedade**, v.

PEREIRA, Jessica Rocha de Souza. SIMON, Lilián Wrzesinski. PACHECO, Andressa Vasques. A Gestão do Acompanhamento de Egressos em Uma Universidade Federal. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, V.15, n° 3, p.101-125. TRI IV 2021. ISSN 1980-7031.

5 n. 2, p 56-78, 2015. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/criticassociedade/article/view/34836>. Acesso em: 05 mai. 2020.

BACKES, Vânia Marli Schubert; NIETSCHE, Elisabeta Albertina; CAMPONOGARA, Silviamar; FRAGA; Rosana da Silva; CEREZER, Rita de Cassia. A educação continuada dos alunos egressos: compromisso da Universidade? **Revista Brasileira de Enfermagem**. Brasília, v. 55, n. 2, p. 200-204, mar./abr. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v55n2/v55n2a15.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm). Acesso em: 08 jul. 2020.

CABRAL, Thiago Luiz de Oliveira. **A Gestão Do Relacionamento com Egressos**: Uma proposta de Diretrizes para o Programa de Pós-Graduação em Administração da UFSC. Dissertação (mestrado). Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Florianópolis, 2017.

CABRAL, Thiago Luiz de Oliveira; SILVA, Fernanda Cristina da; PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. As universidades e o relacionamento com seus ex-alunos: uma análise de portais online de egressos. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, vol. 9, núm. 3, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2016v9n3p157/32853>. Acesso em: 05 mai. 2020.

CASE - COUNCIL FOR ADVANCEMENT AND SUPPORT OF EDUCACION [2014]. **Principles of Practice for Alumni Relations Professionals at Educational Institutions**. Disponível em: [http://www.case.org/Samples\\_Research\\_and\\_Tools/Principles\\_of\\_Practice/Principles\\_of\\_Practice\\_for\\_Alumni\\_Relations\\_Professionals\\_at\\_Educational\\_Institutions.html](http://www.case.org/Samples_Research_and_Tools/Principles_of_Practice/Principles_of_Practice_for_Alumni_Relations_Professionals_at_Educational_Institutions.html). Acesso em: 05 mai. 2020.

EBERT, Karin; AXELSSON, Leona; HARBOR, Jon. Opportunities and challenges for building *alumni* networks in Sweden: a case study of Stockholm University. **Journal of Higher Education Policy and Management**, vol. 37, n. 2, 252–262, 2015. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/275270408\\_Opportunities\\_and\\_challenges\\_for\\_building\\_alumni\\_networks\\_in\\_Sweden\\_a\\_case\\_study\\_of\\_Stockholm\\_University](https://www.researchgate.net/publication/275270408_Opportunities_and_challenges_for_building_alumni_networks_in_Sweden_a_case_study_of_Stockholm_University). Acesso em: 05 mai. 2020.

INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. [2006]. **Avaliação externa das instituições de educação superior: diretrizes e instrumento**. Disponível em: <http://inep.gov.br/documents/186968/484109/Avalia%C3%A7%C3%A3o+externa+de+institui%C3%A7%C3%B5es+de+educa%C3%A7%C3%A3o+superior+diretrizes+e+instrumento/b5353582-a9ab-4993-b50a-03d5184f5a18?version=1.1>. Acesso em: 24 jun. 2020.

INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. [2004]. **Orientações gerais para o roteiro da autoavaliação das instituições**. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/download/sinaes/sinaes/orientacoes\\_sinaes.pdf](http://download.inep.gov.br/download/sinaes/sinaes/orientacoes_sinaes.pdf). Acesso em: 24 jun. 2020.

INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. [2015]. **Política Institucional de Integração e de Avaliação do Egresso na Melhoria da IES**. Brasília, volume 3. Disponível em:

PEREIRA, Jessica Rocha de Souza. SIMON, Lilian Wrzesinski. PACHECO, Andressa Vasques. A Gestão do Acompanhamento de Egressos em Uma Universidade Federal. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, V.15, n° 3, p.101-125. TRI IV 2021. ISSN 1980-7031.

<http://inep.gov.br/documents/186968/484109/SINAEs+-+Sistema+Nacional+de+Avalia%C3%A7%C3%A3o+da+Educa%C3%A7%C3%A3o+Superior+Vol+3/4aa14291-0451-4017-b280-19f313eb4116?version=1.2>. Acesso em: 24 jun. 2020.

LIMA, Leonardo Araújo; ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, SP, v. 23, n. 1, p. 104-125, 2018.

LOUSADA, Ana Cristina Zenha; MARTINS, Gilberto de Andrade. Egressos como Fonte de informação à gestão dos cursos de Ciências Contábeis. *R. Cont. Fin. – USP*, São Paulo, n. 37, p. 73 – 84, Jan./Abr. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rcf/v16n37/v16n37a06.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2020.

MACHADO, Geraldo Ribas. Perfil do egresso da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. (**Tese de doutorado**). Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/24186>. Acesso em: 05 mai. 2020.

MCDEARMON, J. Travis. Hail to Thee, Our Alma Mater: Alumni Role Identity and the Relationship to Institutional Support Behaviors. *Res High Educ*, 54, 283–302, 2013. DOI 10.1007/s11162-012-9271-6.

MICHELAN, Luciano Sergio; HARGER, Carlos Augusto; EHRHARDT, Giovani; MORÉ, Rafael Pereira Ocampo. Gestão de Egressos em Instituições de Ensino Superior: Possibilidade e Pontencialidades. **IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**. Brasil. Florianópolis, novembro, 2009.

PAUL, Jean-Jacques. Acompanhamento de egressos do ensino superior: experiência brasileira e internacional. *Caderno CRH*, Salvador, v. 28, n. 74, p. 309-326, Maio/Ago. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v28n74/0103-4979-ccrh-28-74-0309.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2020.

PENA, Mônica Diniz Carneiro. **Acompanhamento de egressos: análise conceitual e sua aplicação no âmbito educacional brasileiro.** Disponível em: <http://www.joinville.ifsc.edu.br/~alexandra/Artigo%20Monica%20Diniz.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2020.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. revisada e atualizada. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, José Marcos; BEZERRA, Roque Oliveira. Sistema de Acompanhamento dos Egressos Aplicado na Universidade Federal de Santa Catarina. *Revista GUAL*, Florianópolis, v. 8, n. 3, p. 1-15, setembro, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/41923/30508>. Acesso em: 05 mai. 2020.

SIMON, Lilian Wrzesinski. PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. Ações de acompanhamento de egressos: um estudo das universidades públicas do sul do Brasil. *Revista Brasileira de Ensino Superior*, vol 03. n° 2. Passo Fundo, 2017. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/REBES/article/view/2023>. Acesso em: 05 mai. 2020.

TEIXEIRA, Gislaíne Cristina dos Santos; MACCARI, Emerson Antonio. Proposition of an alumni portal based on benchmarking and innovative process. **JISTEM - Journal of Information Systems**

PEREIRA, Jessica Rocha de Souza. SIMON, Lilian Wrzesinski. PACHECO, Andressa Vasques. A Gestão do Acompanhamento de Egressos em Uma Universidade Federal. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, n° 3, p.101-125. TRI IV 2021. ISSN 1980-7031.

**and Technology Management**. Vol. 11, No. 3, Sept/Dec., 2014 pp. 591-610. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/jistm/v11n3/1807-1775-jistm-11-3-0591.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2020.

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. [2010a]. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2010 – 2014**. Disponível em: <http://pdi.ufsc.br/files/2014/10/PDI-2010-2014-Com-Capa-e-Indice.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2017.

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA [2015]. **Plano de Desenvolvimento Institucional: 2015-2019**. Disponível em: <https://pdi.paginas.ufsc.br/files/2015/05/PDI-2015-2019-1.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2020.

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA [2019]. **Plano de Desenvolvimento Institucional: 2020-2024**. Disponível em: <https://pdi.ufsc.br/files/2020/06/PDI-2020-2024.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2020.

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. [2010b]. **Relatório de Atividades 2010**. Disponível em: [https://moodle.ufsc.br/pluginfile.php/592030/mod\\_resource/content/1/relatorio-de-atividades-2010.pdf](https://moodle.ufsc.br/pluginfile.php/592030/mod_resource/content/1/relatorio-de-atividades-2010.pdf). Acesso em: 08 jul. 2020.

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. [2019]. **Relatório Autoavaliação Institucional**. Disponível em: <https://arquivos.ufsc.br/f/a12fe983302b4917b97f/>. Acesso em: 08 jul. 2020

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA [2018]. **Relatório Autoavaliação Institucional**. Disponível em: <https://arquivos.ufsc.br/f/978bd77133694b6f9e93/>. Acesso em: 08 jul. 2020

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. [2020b]. **Sistema de Acompanhamento de Egressos**. Disponível em: <https://egressos.sistemas.ufsc.br/>. Acesso em: 05 jul. 2020.

VIEIRA, Alessandro de Almeida. **Gerenciamento de projetos com a gestão de stakeholders: o desenvolvimento de uma associação de alunos e egressos em programa de pós-graduação**. Dissertação (mestrado). Universidade Nove de Julho – UNINOVE. São Paulo, 2016.