RELACIONAMENTO COM O EGRESSO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UM DIAGNÓSTICO NAS UNIVERSIDADES COMUNITÁRIAS GAÚCHAS

Relationship with graduates in Higher Education Institutions: a diagnosis in Gauchas Community Universities

NIEDERAUER, TAÍS
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Sistemas e Processos Industriais (PPGSPI) - Universidade de Santa Cruz do Sul

KIPPER, LIANE MAHLMANN
Programa de Pós-Graduação em Sistemas e Processos Industriais (PPGSPI) - Universidade de Santa Cruz do Sul

MOLZ, ROLF FREDI
Programa de Pós-Graduação em Sistemas e Processos Industriais (PPGSPI) - Universidade de Santa Cruz do Sul

Resumo: Na atual conjuntura social e econômica da sociedade, as instituições comunitárias necessitam definir estratégias de acompanhamento e fidelização do egresso. O objetivo desta pesquisa é apresentar um diagnóstico sobre o relacionamento do egresso em Universidades Comunitárias Gaúchas. Para o desenvolvimento deste trabalho, foi realizada pesquisa bibliográfica para a avaliação de indicativos e levantamento de estratégias para a aplicação do método Delphi. Os resultados indicam a necessidade de uma política e prática de manutenção e gerenciamento da gestão com foco no egresso. Destacam-se como principais resultados os serviços institucionais; participação de promoção de encontros; descontos em cursos de extensão, segunda graduação e pós-graduação; acesso a oportunidade de emprego e renda; acompanhamento do estudante desde a admissão até a formatura; aperfeiçoamento de ofertas de cursos de longa e curta duração; importância de recursos institucionais desenvolvimento de uma política de relacionamento visando PDI; necessidade de uma mídia específica; desenvolvimento de uma rede de serviços ao egresso como: base de dados pessoais e profissionais. Além disso, destaca-se a importância da implantação de um sistema de gerenciamento e controle da gestão do egresso, com a integração dos processos de controle através da tecnologia da informação.

Palavras-chaves*:* Sistema de gestão; Método Delphi; Egresso.

Abstract: In the current social and economic situation of society, community institutions need to define strategies for monitoring and retaining graduates. The objective of this research is to present a diagnosis about the relationship of the former student in Gaucho Community Universities. For the development of this work, a bibliographic research was carried out for the evaluation of indicatives and survey of strategies for the application of the Delphi method. The results indicate the need for a policy and practice of maintenance and management of management with a focus on graduates. Institutional services stand out as the main results; participation in the promotion of meetings; discounts on extension, second and postgraduate courses; access to employment and income opportunities; student follow-up from

admission to graduation; improvement of long-term and short-term course offerings; importance of institutional resources development of a relationship policy aimed at PDI; need for specific media; development of a network of services to graduates such as: personal and professional database. In addition, the importance of implementing a management and control system for egress management is highlighted, with the integration of control processes through information technology.
Key-words: Management system; Delphi method; egress

INTRODUÇÃO

O Brasil apresenta um sistema universitário multifacetado, constituído de diversos tipos de universidades, como universidades públicas, privadas e comunitárias. Com intuito do fortalecimento das universidades comunitárias, houve a constituição e implantação do sistema de consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas (COMUNG), o qual conta com 14 instituições atuantes no ensino superior integrada por meio de diversas ações. As instituições comunitárias se constituem pelo fortalecimento do vínculo com a sua comunidade. Sendo que, estas apresentam uma rede integrada e organizada a qual preconiza o ensino comunitário, com o desenvolvimento da Educação, Ciências e Tecnologia voltado às necessidades locais. Na figura 1, observa-se a localização no estado do Rio Grande do Sul, de instituições comunitárias de ensino superior, que fazem parte do consórcio de universidades.

Figura 1:Localização da IES membros do COMUNG



Fonte: COMUNG, 2016.

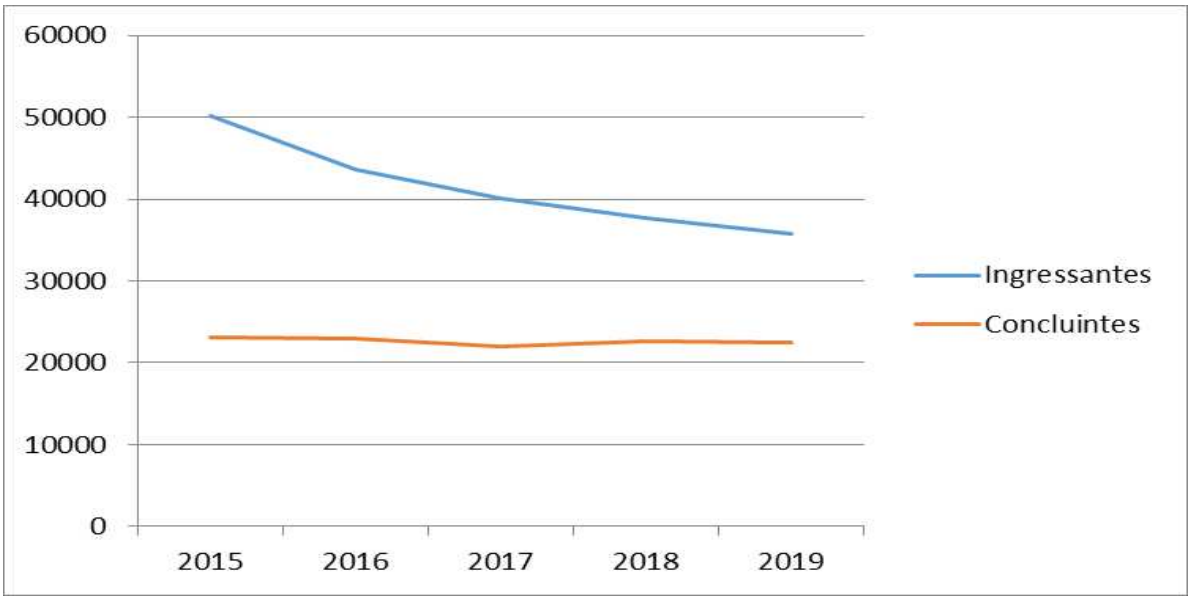
Para todas as IES de Ensino Superior no Brasil o processo de avaliação institucional auxilia para melhorar e desenvolver as ações orientadoras da gestão institucional das instituições comunitárias. Em relação à avaliação institucional através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que determina dimensões de análise de todo o processo universitário, as instituições podem fazer uso das informações e definir estratégias para instituir um sistema de acompanhamento e relacionamento do egresso nas instituições de ensino. A

avaliação permite compreender a necessidade de se evoluir, pela constante transformação da sociedade, pela exigência de mudança e necessidade de um trabalho voltado para o desenvolvimento de mecanismos de relacionamento com toda a sociedade.

Para contextualizar e de acordo com SIMON e PACHECO (2017), os sistemas educativos tiveram que evoluir e se adaptar às demandas de mercado, incluindo as ferramentas tecnológicas em suas práticas, alcançando maiores proporções de estudantes e ampliando as regiões de abrangência das instituições de ensino. As principais fontes de informações sistematizadas para o direcionamento das ações de planejamento e marketing estratégicos provêm do processo de avaliação institucional. As informações necessárias para a elaboração deste tipo de estratégias são captadas a partir da construção e manutenção de grandes bancos de dados informatizados. Na política de avaliação institucional, a informação configura-se como um diferencial, trazendo conceitos mais próximos da realidade. Quanto mais fontes de informação a gestão possuir, maior será a qualidade da avaliação, especialmente quando os usuários estiverem entre os seus produtores e transmissores.

No contexto europeu, problemas como o declínio demográfico, as restrições orçamentais, a internacionalização e a pressão provocada pelos rankings obrigaram as instituições de ensino superior a ser proativas e a reinventarem-se (CACHAPUZ, 2020). Nesta vertente, as instituições de ensino superior apresentam novas mudanças na gestão, baseando-se em critérios comuns ao setor privado, para desenvolver e aprimorar novas práticas institucionais reforçando a competitividade e o relacionamento do cliente - egresso, fidelizando seu compromisso com a instituição. No contexto brasileiro não é diferente, a portaria n°429, de julho de 2020, do INEP, define os indicadores e estabelece os aspectos da qualidade da Educação Superior, referente ao ano de 2019, como os conceitos do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), observando a percepção dos estudantes quanto ao processo de ensino. Neste caso, o gerenciamento do relacionamento de egressos em instituições de ensino superior visa considerar as ações da gestão da informação baseadas em indicadores reais e por levantamento de dados.

Figura 2: Total de ingressantes e concluintes das Instituições Comunitárias Gaúchas - COMUNG



A figura 2 apresenta um público de estudantes conhecidos pelas IES o que torna o custo de captação menor do que os ingressantes. Segundo dados do Censo da Educação Superior de 2019, constata-se que o percentual dos egressos é maior que os alunos que ingressam na Instituição em cursos superiores, considerando como fundamental aspecto mensuração destes dados para alinhamento de diretrizes na gestão. A gestão de informações e registros visa promover a eficiência organizacional, através do conhecimento da necessidade do egresso dentro do processo para criar estratégias e mecanismos para fortalecer o relacionamento e fidelizar (REDEKER, KESSLER e KIPPER, 2019).

A literatura apresenta o gerenciamento do relacionamento do egresso nas instituições como um fator essencial de desenvolvimento da qualidade do ensino superior e de benefícios econômicos, determinantes da manutenção do vínculo institucional. O Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) é um processo que visa criar modelos de estratégia de relacionamentos com os clientes e maximizar a fidelidade do cliente, porque os clientes são valiosos ativos para uma empresa e pode ser uma vantagem da empresa em face da concorrência, (SUDÁRIO, AL FARISI e KUSUMA WARDANI, 1997). O CRM reforça a sua importância nas organizações para o gerenciamento de estratégias com o objetivo de fidelização, manutenção e avaliação, estreitando relações com eles por meio da interação e comunicação bidirecional a fim de melhorar a eficiência e eficácia do processo de negócios (AHMAD, SALAH HOUR, RAD, NILASHI, IBRAHIM, DAHLAN e ALMA, 2014).

Soma-se a isto, a ideia de avaliar o futuro egresso como potencial de relacionamento com a instituição, gerando informações necessárias para criar uma base de dados. A instituição de ensino superior diante do cenário econômico observa a importância da fidelização do egresso, na perspectiva do gerenciamento do relacionamento. As instituições educacionais também estão percebendo a importância de sua operação e interação, com seus clientes que incluem alunos, egressos, doadores, membros do corpo docente e membros da equipe, bem como empresários, representantes de profissionais e associações setoriais (KATZ,2002).

A organização de mecanismos de informações estratégicas para a gestão universitária das instituições de ensino vem se transformando gradativamente neste cenário de mudanças na educação. Para EBERT, AXELSSON E HARBOR (2015), os estudos apresentam a necessidade do acompanhamento do egresso e a organização de um banco de dados para mapear e reunir informações no desenvolvimento de ações de manutenção e controle. Como também, o direcionamento dos esforços para participação, interesse e a carreira profissional dos egressos desde o ingresso na Universidade até a formatura. Outro fator analisado foi à participação e integração do egresso em atividades variadas para nutrir e fortalecer o relacionamento com a instituição, bem como o levantamento de informações para a avaliação dos currículos e a formação para o trabalho. Os autores destacam a importância do egresso para as instituições superiores, como recurso de valor pela contribuição das informações e as experiências vivenciadas.

De acordo com PEDRO, PEREIRA e CHARRASQUEIRA (2017), a importância do egresso para a instituição de origem pode ser avaliada da seguinte maneira: (1) como parceiros experientes, podem transmitir *feedback* à instituição para definir as estratégias necessárias;(2) como parceiros satisfeitos, são o melhor canal de publicidade da instituição; (3) como parceiros na atividade educacional, valorizam a qualidade e a imagem da instituição em benefício próprio e contribuem ativamente para a formação dessa imagem de qualidade; (4) eles contribuem financeiramente à instituição, como forma de retribuir o que recebeu; e (5) eles são empregadores após se formarem e continuarem a ser consumidores do produto educacional.

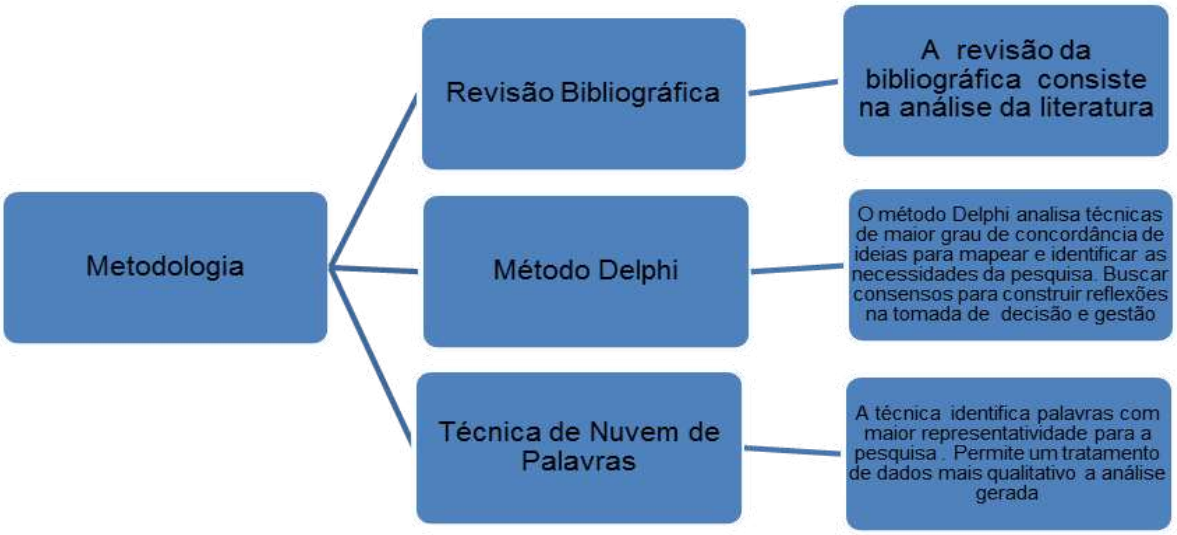
Para tanto, este estudo tem o objetivo de realizar um diagnóstico sobre o Relacionamento do egresso com IES do COMUNG. Para a realização do diagnóstico foi utilizado o método Delphi o qual contém quatro objetivos específicos: (1) mapear as principais estratégias de um sistema de gestão de relacionamento de egressos; (2) identificar o grau de experiências e percepções na área de relacionamento de egressos; (3) compreender as estratégias da adoção do sistema de gestão do relacionamento e acompanhar as mudanças institucionais; (4) conhecer os mecanismos que permitam explorar ferramentas, programas e ações de relacionamento com egressos na instituição de origem.

METODOLOGIA

Esta pesquisa se inicia com uma revisão bibliográfica sobre o relacionamento do egresso em instituições de ensino. Para obter uma visão ampla dessa literatura, foram utilizadas as bases de dados. Como análise científica, a pesquisa corresponde à temática de mapeamento e diagnóstico do relacionamento do egresso em instituições comunitárias gaúchas, mediante uma revisão e síntese da literatura (HALLINGER e WANG, 2020). Na segunda fase, o uso do método Delphi aborda a previsão para a criação de proposição para estruturar a prospecção dos resultados examinados para a perspectiva futura do desenvolvimento de um sistema de gestão do relacionamento com o egresso em instituições de ensino superior (TIBERIUS, 2021). E dada as características da pesquisa, aplicou-se a Nuvem de Palavras, como técnica de análise gráfica de dados qualitativos a partir da categorização das respostas com maior representativa como indicativos que apoiam a tomada de decisão (SURVEYGIZMO, 2012; FEINBERG, 2014;VILELA; RIBEIRO E BATISTA,

2020). A figura 3 apresenta um fluxograma da organização metodológica da pesquisa.

Figura 3: Organização metodológica da Pesquisa



A primeira parte do estudo aborda a relevância da temática e identifica as estratégias de acompanhamento e mecanismos de controle do egresso em instituições de ensino superior. Como estratégia de aplicação de revisão bibliográfica sobre a gestão do relacionamento do egresso em instituições comunitária gaúchas, realizou-se um levantamento da temática, conforme os seguintes passos: (1) estudo do problema a ser pesquisado para verificar a viabilidade, (2) a escolha dos bancos de dados; *Web of Science*, *ScienceDirec*t, *Scielo* e *Scopus,* com objetivo de conhecer as produções, bem como analisar as publicações de relevância nacional e internacional. Buscou-se com a triangulação das pesquisas publicadas a correlação e relevância da temática, (3) a escolha das palavras-chaves no período entre 2017 a 2021. Como palavras-chaves utilizou-se os termos: "*Egress"*, "*Egress Relationship Management*", "*Egress Management*", além da variação do tema: *"Egress countries"*, (4) a análise dos resultados dentro do escopo selecionados para definir quais os periódicos, os autores mais publicados e temas em destaque.

Execução da Prospecção Delphi

Segundo Facione (1990), o método Delphi, permite reunir um conjunto de opiniões para a medição de um consenso efetivo e determinar resultados relevantes para o estudo. Em relação aos questionamentos, aplicaram-se perguntas fechadas e abertas aos participantes que se expressam livremente sobre as categorias em análise. Quanto às questões do tipo abertas POWELL (2003), apresenta uma riqueza de dados recolhidos conforme a literatura e tratadas qualitativamente, através das respostas mais recorrentes que trazem dados significativos.

Já na análise das questões do tipo aberta, as informações observadas foram tratadas qualitativamente, através da prospecção das respostas mais recorrentes que apresentam dados significativos para desenvolver ações de manutenção do relacionamento. Para esta perspectiva, EJABARRIETA E IÑIGUEZ,(1984); DALMORO e VIEIRA, (2013) apresentam o número de categorias de respostas para

manter um nível de confiabilidade dos resultados e a consistência interna do instrumento. Outro ponto relevante, que o uso de uma escala com muitos pontos pode não prover uma base de dados válida para a realização de inferências estatísticas, visto que, de acordo com o tamanho da amostra, pode resultar em uma dispersão entre os respondentes, e curvas fora dos padrões normais, limitando o uso de alguns testes estatísticos.

Neste caso, ressalta-se a aplicação de um questionário através do método Delphi, para a pesquisa do tema abordado, com uma confiabilidade adequada. Na construção da escala de conhecimento sobre o relacionamento do egresso, busca-se avaliar a influência do número de itens na escala. Juntamente, avalia-se o efeito da disposição da escala nos resultados analisados. E para a análise das questões abertas do questionário *on-line,* aplicou-se o recurso de Nuvem de Palavras para sistematizar e avaliar o conjunto de ideias apresentadas.

O método Delphi aborda a construção de projeções futuras dos especialistas mediante um determinado campo de pesquisa. As iterações foram aplicadas a 14 especialistas no levantamento conduzido anonimamente, visando obter resultados dessa previsão estratégica para elaboração de mecanismos de controle (FLOSTRAND, 2017). Para a execução do Delphi, foi definido o problema de relacionamento dos egressos em Instituições de Ensino Superior. A figura 4 apresenta o passo a passo do método Delphi que foi realizado nesta pesquisa.

Figura 4: Etapas da pesquisa com o uso do método Delphi.



Fonte: Adaptado de Munaretto, Corrêa e Da Cunha, 2013.

Na primeira etapa (figura 4), foi definido o problema a ser explorado com objetivo de criar as categorias empregadas acerca do conhecimento do fato estudado, com a realização de uma busca bibliográfica de produções, veiculados no período de 2016 a 2021, mostrando artigos que tratam dos instrumentos de coleta de

dados, com características de atuação profissional, perfil dos egressos, acompanhamento dos alunos e egressos, através de portais e Associações. Cada categoria está definida por blocos estruturados com o objetivo de modelar questões sobre grau de conhecimento do relacionamento dos egressos, as ações para definir cenários em um sistema de relacionamento, desafios para adoção deste sistema de gestão do relacionamento do egresso, os benefícios, os impactos e a aplicação na instituição de origem (AVELLA, 2016).

Na segunda etapa é importante a escolha dos especialistas, que deve ser formado por um grupo heterogêneo para proporcionar tendencialmente soluções com maior ênfase ao problema em estudo, como a aceitação de participação. A composição do número de especialistas se diverge numa escala de 10 a 30, conforme a literatura encontrada de que trata a aplicação do método ou técnica Delphi, na definição de cenários e critérios de soluções para estudos consultados. Como comenta CARDOSO (2016), portanto, nos procedimentos metodológicos do Método Delphi, os conhecimentos empíricos de cada especialista, com a sistematização de prospecção de opiniões, passam a ser um conhecimento científico. Neste momento da investigação é necessário analisar as ideias dos especialistas, observadas a partir das respostas para estruturar as proposições e referenciais de caracterização do estudo.

Na terceira etapa, é abordada a análise das respostas dos especialistas e a ordenação por categorias, que visam detectar elementos e indicadores significativos na criação de uma base de dados, tendo como fator principal a implementação de um sistema de gerenciamento. Na quarta e última etapa, para a avaliação e compilação dos resultados, foi aplicado questionário a 14 especialistas entre pró-reitores e docentes das Universidades que fazem parte do COMUNG. Esta técnica foi baseada em categorias para a prospecção das opiniões acerca dos questionamentos em relação à expertise na percepção em relação aos conceitos de relacionamento do egresso com as instituições de Ensino Superior, as ações aplicadas a adoção de um sistema, os benefícios, os impactos e como o uso de um sistema produzirá efeitos nos pilares da sustentabilidade das organizações.

No quadro 1, apresenta-se a estrutura com a classificação das categorias sistematizadas nos procedimentos metodológicos do método aplicado.

Quadro 1 - Estruturação do questionário, baseado no método Delphi.

Categorias	Blocos	Objetivos
Expertise	Conhecimentos dos conceitos e área de estudos.	(1) Objetivo: Identificar o grau de experiências e percepções na área de relacionamento de egressos.
Relacionamento	Relacionamento de egresso com a instituição de origem.	(2) Objetivo: Compreender as estratégias da adoção do sistema de gestão do relacionamento e acompanhar as mudanças institucionais.

	Oportunidade apresentada no desenvolvimento de um sistema para administrar o relacionamento do egresso com a sua universidade de origem.	(3) Objetivo: Mapear as principais estratégias para a organização de um sistema de gestão de relacionamento de egressos.
Organização	Implicações no processo. Possíveis impactos na sustentabilidade.	(4) Objetivo: Conhecer os mecanismos que permitam explorar ferramentas, programas e ações de relacionamento com egresso na instituição de origem.

Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir da estruturação apresentada no Quadro 1 foi desenvolvido um questionário para aplicação e obtenção de opiniões dos especialistas na área de estudo. Foi aplicada a escala do tipo *Likert* (GILLESPIE; HODGE, 2003) que permite avaliar as proposições decidindo a importância para cada item, e revelar a precisão da opinião dos respondentes.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Resultados da revisão bibliográfica

Dos principais resultados encontrados no quadro 2 apresenta-se o quantitativo de documentos identificados na base de dados para análise das referências de acompanhamento e mecanismos de controle para efetivação do vínculo do egresso com a instituição.

Quadro 2: Resultados dos documentos pesquisados nas bases

Termos	Web of Science	Scopus	Science Direct	Scielo
Egressos	1689	116	31	139
Gestão de Relacionamento de Egressos	61	18	2571	0
Gestão Egressos	430	476	5720	0
Gestão Egressos países	6	7	1250	0

Da análise dos documentos encontrados na revisão bibliográfica identificou-se contribuições significativas para estruturação de uma gestão do relacionamento do egresso desde a admissão na instituição, conforme o quadro 2. De modo geral, percebe-se a importância da permanência dos egressos nas IES, a qualidade dos serviços e dos cursos, bem como o controle da gestão do egresso fortemente desenvolvido pelo engajamento e comprometimento nos programas de relacionamento estratégico dos alunos desde o ingresso. Os resultados fornecem contribuições institucionais através da permanência do egresso como o fortalecimento do vínculo e o comprometimento na participação em programas de

relacionamento com a instituição. Além disso, percebe-se a avaliação da qualidade dos cursos oferecidos mediante percepção dos egressos, maior engajamento e participação por parte dos egressos, bem como, a satisfação e gratidão pelos serviços prestados, mediante doações aplicadas em instituições europeias. A gestão orientada no relacionamento com o cliente-aluno, melhora a organização institucional, construindo estratégias para manter potenciais clientes-egressos.

Para a revisão bibliográfica fundamentou-se na proposta de BARDIN (2016), que tem como organização três etapas:1) pré-análise, 2) exploração do material e 3)tratamento dos resultados, inferência e categorização. Para análise dos documentos em estudo foram selecionados 10 artigos no que concerne à temática no período de 2016 a 2021. Como cada estudo abrangerá as categorias de expertise, relacionamento e organização para o acompanhamento do egresso em instituições de ensino superior. Dentre estes artigos analisou-se os conteúdos e identificou-se indicativos desta temática, como a gestão do relacionamento e satisfação do cliente-aluno com a IES, para qualificar a mão de obra baseada em altos padrões de qualidade dos serviços para a satisfação do aluno, prestadas pelas instituições privadas de Sri Lanka e fortalecer o setor da educação com um maior número de estudantes que permaneceram em programas. Além disso, conclui-se a necessidade de realizar pesquisas com o corpo técnico das IES para entendimento da gestão do relacionamento e desenvolver mecanismos com altos padrões de satisfação do cliente-aluno (ADIKARAM; KHATIBI E YAJID, 2016). Também, observou-se os determinantes da manutenção da relação de compromisso entre o egresso e a IES, à disposição de retribuir, qualidade acadêmica e de relacionamento e valores institucionais (PEDRO; PEREIRA; CARRASQUEIRA, 2018).

Outro fator analisado foi do sentimento de gratidão como engajamento do egresso com as instituições (COWNIE E GALLO, 2020) e atuação do egresso mediante a avaliação da qualidade dos currículos, formação teoria-prática e preparação para o exercício profissional (LÜCKMANN E CIMADON, 2020). É relevante citar que a cultura da doação (*fundraising*) é muito presente nas instituições de ensino superior dos Estados Unidos e Europa, como fonte de captação de recursos, contribuindo para a manutenção do egresso em programas, voluntariado, bem como filantropia individual. Os autores EBERT; AXELSSON e HARBOR (2015),afirmam que a captação de recursos através de doações não é comum em universidades brasileiras.

Tendo em consideração os documentos apresentados, percebe-se a necessidade de uma gestão do relacionamento do egresso através do diagnóstico e mapeamento das ações, potencialidades e conclusões, considerando a opinião dos especialistas, revelando a importância de desenvolver um sistema único para o acompanhamento e fidelização do egresso nas instituições. Conforme os autores, CALMA e DICKSON-DEANE (2020), compreensão da qualidade do ensino superior, deve começar com ideia que o aluno é um cliente em potencial para avaliar os mecanismos de qualidade do serviço e do valor agregado às instituições educacionais, permitem manter foco na marca, no crescimento e concentrar-se em uma proposição única: “vender experiência” para a tomada de decisão e oferta do ensino de qualidade. Neste desafio de consolidar estratégias de manutenção do egresso, fundamentada por uma rede institucional de gerenciamento e apoio, vêm crescendo as ações aplicadas com a participação dos egressos.

Resultados a partir da aplicação do Método Delphi

A segunda etapa metodológica da pesquisa tratou da identificação de indicadores por meio da análise das respostas envolvendo 14 especialistas, dos quais 12 responderam o que representa 85,71% da população. Primeiramente, aplicou-se um formulário elaborado a partir de três categorias de análise: Expertise, Relacionamento e Organização. Em segundo, sistematizaram-se as respostas e com a elaboração de estratégias de um sistema de gestão. E por fim, a avaliação da importância de um sistema de gestão de relacionamento do egresso na instituição de origem. Para a estruturação das categorias, aplicou-se o questionamento, de modo a subsidiar e caracterizar as proposições relevantes para o desenvolvimento de um sistema capaz de gerir e ampliar o acesso e permanência do egresso à instituição.

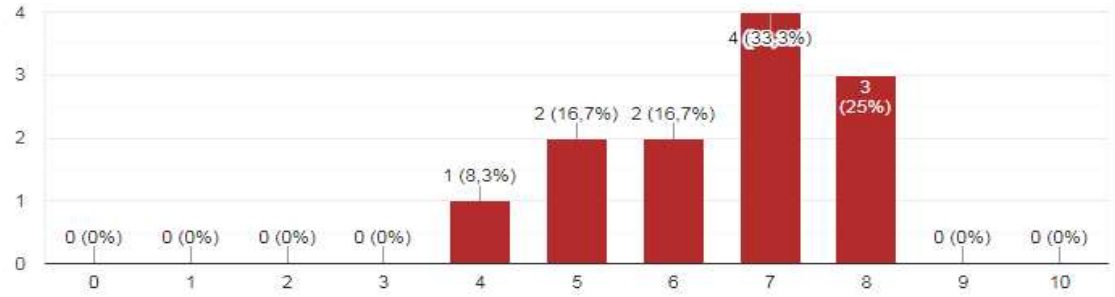
Nessa perspectiva em relação à categoria *expertise,* identifica-se o grau de experiências e percepções na área de relacionamento de egressos. Os resultados evidenciaram diversos aspectos relacionados à falta de uma cultura institucional de acompanhamento e gestão do relacionamento, no Brasil. Os estudos apresentam a necessidade de uma política de implementação e manutenção do egresso, “com o objetivo de coletar dados que possam subsidiar as decisões de qualidade de cursos”, bem como a implementação de “plano de ação” de retenção do egresso desde o ingresso na instituição e a fidelização. Ainda assim, se trata de uma área em desenvolvimento e desafiadora para as instituições, pela dificuldade de manter o contato após a formatura e falta de pertencimento do egresso em relação à sua instituição.

Em contrapartida, PEDRO; MENDES; PEREIRA e SEQUEIRA (2020), o estudo em Universidades Portuguesas destaca-se o forte sentimento de pertencimento e orgulho de fazer parte da universidade, como apresenta contribuições de novos mecanismos a ser desenvolvida como relacionamento com os professores, iniciação científica determinantes em sua formação acadêmica e atividades extracurriculares. Além disso, foi aplicado em uma instituição o desafio de trabalhar com nova política de fidelização de egressos, através de um plano de ação, com a identificação dos recursos tecnológicos e humanos necessários para a criação de competências na área de relacionamento de egresso, através de comissões para pensar e alinhar os mecanismos de retenção, em cenário pós Covid-19.

O estudo aplicado apresenta que 83,4% dos profissionais que atuam na gestão de cursos de ensino superior em Universidades Comunitárias têm mais de 10 anos de experiência. Contudo, destes 50%, atuam na coordenação de cursos. Dessa forma, é igualmente desafiador determinar elementos estruturantes no direcionamento na gestão do relacionamento do egresso e a experiência de aprendizagem, com base em padrões estabelecidos para esta experiência e os julgamentos para avaliar. No entanto, faz-se necessário não apenas a formação intelectual do estudante, como também, a gestão do engajamento do egresso-instituição-mercado de trabalho, como fonte essencial de informação de conhecimento e qualidade dos cursos superiores. Uma gestão voltada para permanência dos estudantes após a formatura, com a capacidade de influenciar e motivar para o fortalecimento de novas experiências extracurriculares.

A figura 4 representa a avaliação dos recursos disponibilizados pelas instituições aos egressos.

Figura 4 - Grau de importância dos recursos utilizados pelas Instituições de Ensino Superior para o acompanhamento do Egresso.



Os dados da figura 4 mostram a importância dos recursos disponibilizados pelas IES no acompanhamento e manutenção do egresso através da utilização de serviços na visão dos especialistas, com 58% da amostra. Segundo LECH TUCHINSKI; FRIEDRICH E BREITNER (2012), a gestão das instituições vem avaliando a importância de aplicar recursos aos estudantes desde o ingresso para manter o contato e relacionamento com egresso, abordando várias estratégias durante a formação superior.

A questão sobre os recursos utilizados pela IES avalia o acompanhamento, fornecendo informações referentes ao grau de importância da aplicação destes elementos para o engajamento dos egressos. Os recursos utilizados pelas Instituições de Ensino foram programas, descontos em cursos de segunda graduação, pós-graduação, acessam a biblioteca, a atividades esportivas, descontos em farmácias, piscinas e eventos culturais, portal de egresso para cadastro dos dados, canais de comunicação, banco de oportunidades e planejamento de carreira.

Muitos estudos apresentam relatos do potencial do acompanhamento e a relação do egresso com as Instituições de Ensino Superior, estabelecendo referenciais e informações relevantes para a avaliação institucional. Com o objetivo de melhorar a qualidade da oferta de ensino e manutenção do egresso com a instituição o estudo mostra que 91,7% constata a importância destes fatores para o acompanhamento e 8,3% avaliam em partes os aspectos abordados e 83,3% concorda totalmente, o egresso é papel fundamental no processo de avaliação e fonte de informação.

Resultados a partir da Nuvem de Palavras

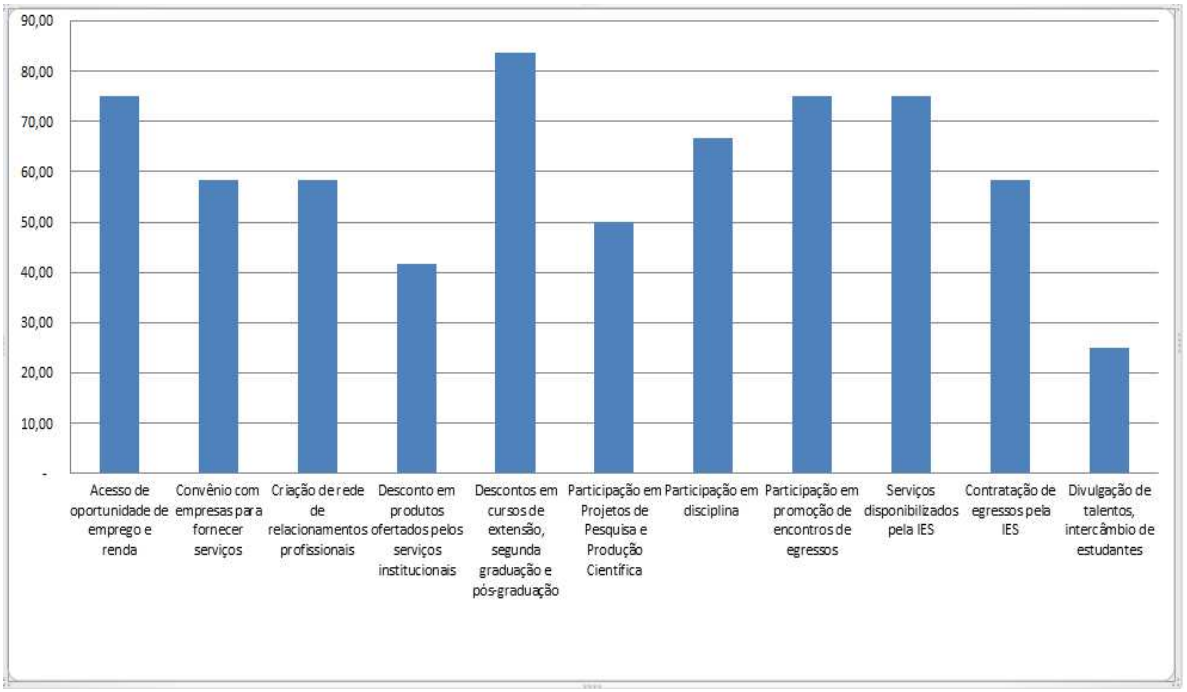
As palavras-chave apresentadas na nuvem são as experiências e percepções dos especialistas quanto a gestão do egresso. Conforme a figura 5 constata-se perspectivas como: a inatividade do processo de gestão de egresso, a necessidade do desenvolvimento do sentimento de pertencimento a universidade, não há no Brasil a cultura do acompanhamento do egresso, aplicação de um sistema de avaliação e acompanhamento do egresso em projetos, coletar dados que possam subsidiar as decisões de qualidade dos cursos, contato com egresso por meio de mídias sociais, desafio trabalhar uma política de fidelização de egressos, área desafiadora pela dificuldade de manter um relacionamento com sua instituição, identificando competências e a trajetória dos estudantes usando recursos da tecnologia da informação e retenção.

Figura 5 - Nuvem de palavras sobre experiências em projetos



Conforme pode ser identificado na figura 5 as palavras mais representativas da amostra foram *egressos*, *projetos* e *cursos*, sendo apresentado a necessidade manter um relacionamento com o egresso, bem como a necessidade de gerar pertencimento com a instituição. Constatou-se que a área é desafiadora, já que não há uma cultura de acompanhamento do egresso nas Universidades e a relativa inatividade do processo de gestão do egresso para desenvolver ações, que venham subsidiar decisões de qualidade dos cursos. Procurou-se, ao analisar verificar os benefícios que apresentaram maior importância para o relacionamento do egresso com a Instituição de Ensino Superior de origem, conforme a figura 6. Um conjunto de benefícios foi analisado para compreender quais são os indicativos para manter o relacionamento do egresso com a instituição.

Figura 6 - Benefícios de acompanhamento do egresso com a IES

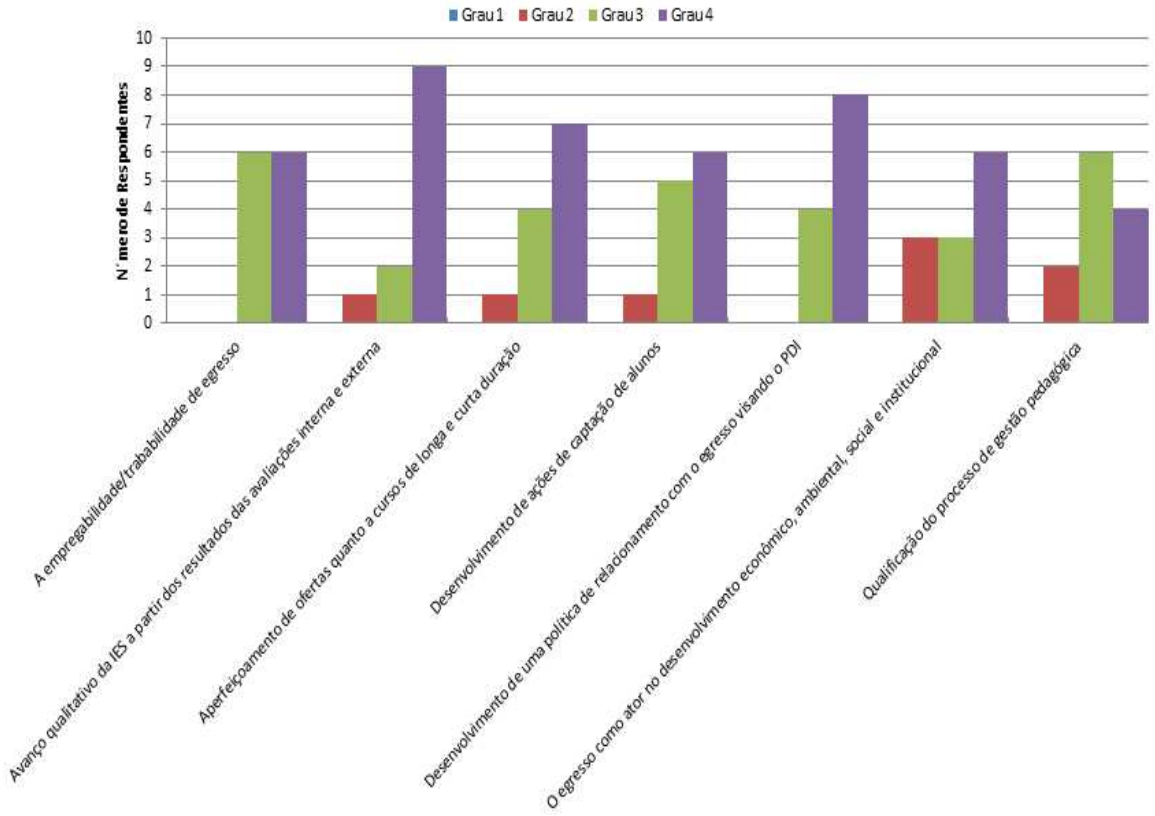


Entre os benefícios estudados, 83,7% dos especialistas avaliaram que o benefício com maior importância é os descontos concedidos em cursos de extensão, segunda graduação e pós-graduação para manutenção dos egressos em instituições comunitárias de ensino superior. Os resultados mostram ainda outros benefícios importantes para este acompanhamento com 75,0% da amostra refere-se

na participação na promoção de encontros de egressos; serviços disponibilizados pela IES; acesso de oportunidade de emprego e renda e 66,7% participação em disciplinas.

Segundo os respondentes, a categoria *relacionamento* apresenta as estratégias para a manutenção e fidelização do relacionamento do egresso com a instituição de origem, apresentando pontos relevantes para a elaboração de um sistema de gestão. Conforme, os especialistas constatam-se a experiência limitada a trocar de ações para a gestão de egressos, projeto em implantação gradual, departamentos aplicando um sistema de avaliação e acompanhamento de egressos, trabalhar com o aluno a partir do seu ingresso, no sentido de mostrar que a IES é importante para a sua formação em uma sociedade que está cada vez mais vinculada ao *lifelong learning*, sistema que reúna as informações e possibilite um relacionamento de forma mais estratégica visando trazê-lo de volta para a universidade para manter vínculo ativo e centrado por um único canal de comunicação. O estudo apresenta mecanismos para a organização de um programa com ações e metas de vínculo institucional que centralize as informações a um sistema, como a qualificação de um grupo para desenvolver mecanismos de relacionamento e de fidelização deste "cliente-egresso".

Figura 7 - Relacionamento do egresso com sua IES de origem

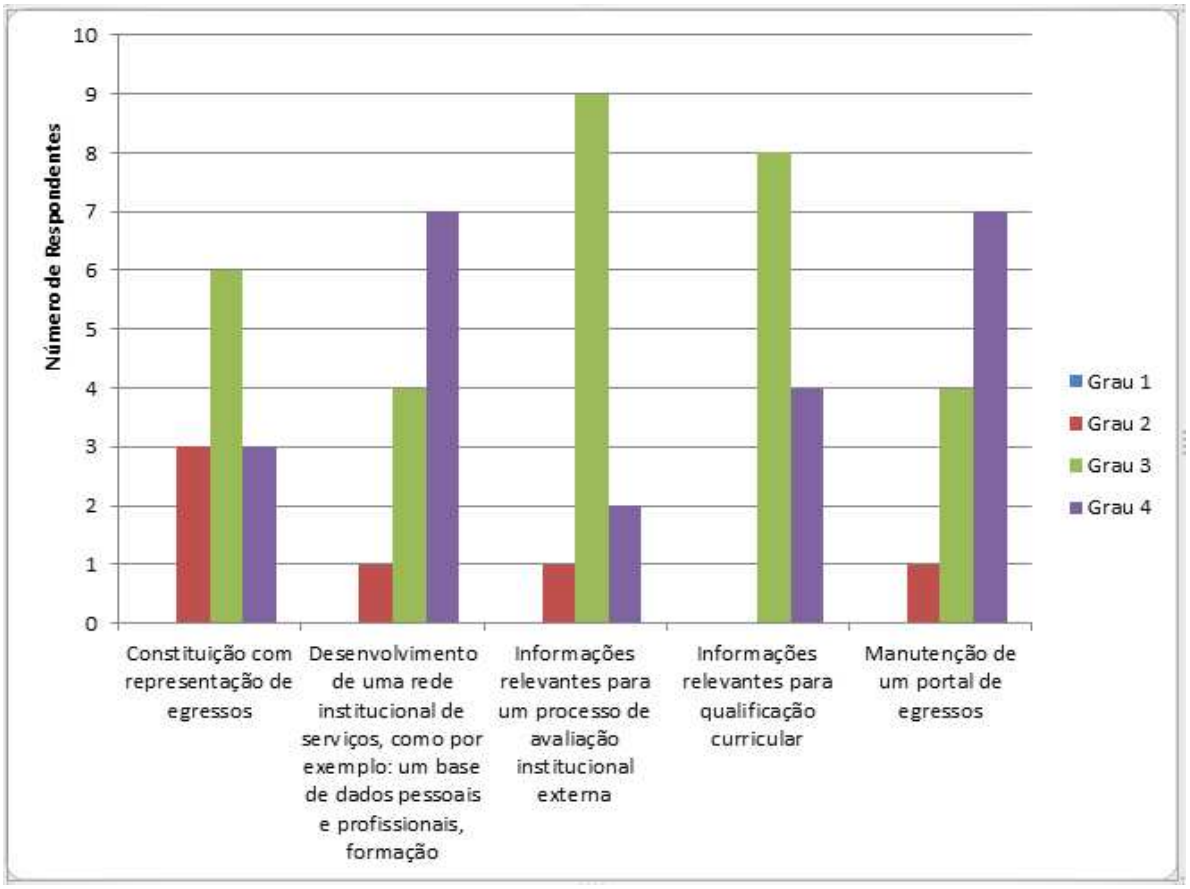


Na figura 7, com 41,6% da amostra as ações de relacionamento como maior representatividade decrescente entre os especialistas são a empregabilidade/trabalhabilidade do egresso, 58,3% a organização da formação continuada, a partir da consulta ao egresso, 25% a sala de aula como principal canal

de comunicação com o estudante, 33,3% o egresso somente após a conclusão do curso, representa o grau 1.

No estudo realizado por OLAVARRIETA, OLIVA E MANZUR (2003), constata-se que estas ações são necessárias para a satisfação dos alunos como a organização de formação continuada aos egressos, à disponibilidade de canais de comunicação a empregabilidade/trababilidade como elementos determinantes de promoção e continuidade da vida acadêmica desde o ingresso. De acordo com os respondentes, a pesquisa identifica elementos potenciais para o relacionamento do egresso com a instituição, observa-se na figura 8 o desenvolvimento de ações desde o ingresso do egresso na instituição.

Figura 8: Ações de fortalecimento do vínculo do aluno com a IES de origem

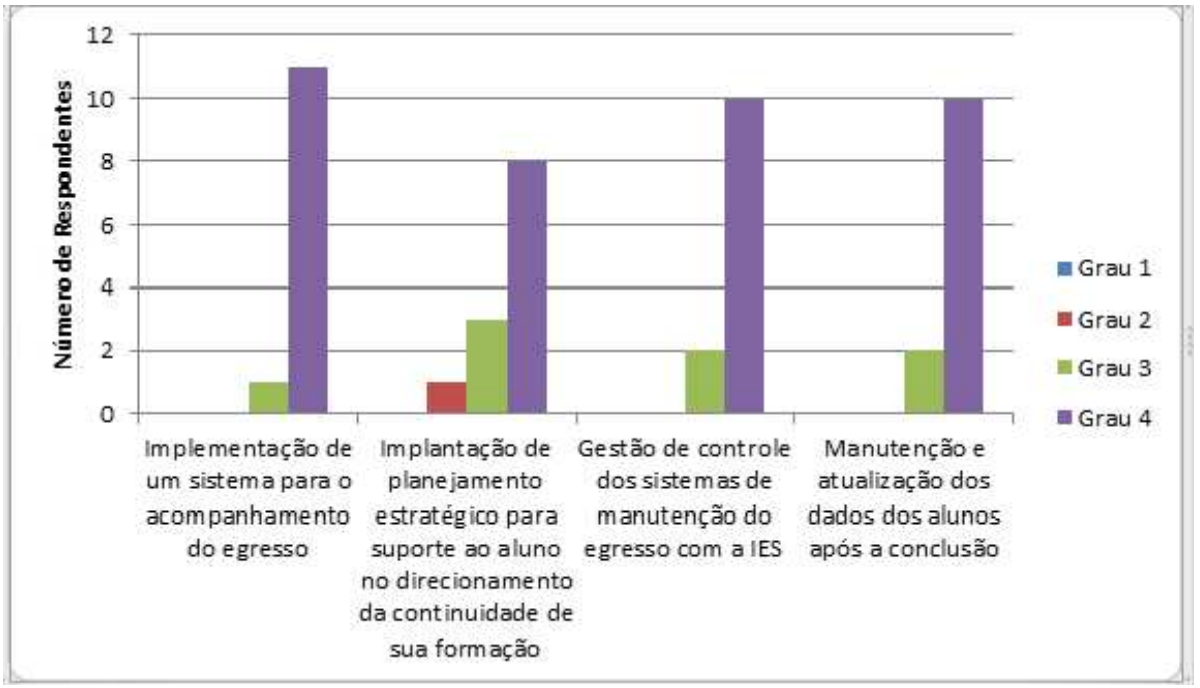


Os resultados apresentados na figura 8 indicam o egresso como um potencial de divulgação dos cursos e da universidade. Estudos aplicados, segundo NGUYEN E LEBLANC (2001), descobriram que a imagem da instituição interfere na retenção e lealdade do egresso. Retomando a discussão dos dados da figura 8, é importante destacar a necessidade de mídia específica para o egresso, com 58,3 % das ações de fortalecimento do vínculo do egresso com a instituição, 41,6% promoção de uma formação continuada paralela aos cursos, com enfoque no trabalho; o egresso auxilia na retenção; o egresso auxilia na captação de novos alunos, 16,6% a criação de mecanismos inovadores para promoção no ensino e adequação das novas tecnologias concernente às exigências profissionais; necessidade de mídia específica para o progresso e 16,6% o egresso auxilia na retenção de alunos.

Segundo COWNIE E GALLO (2020), na Universidade do Reino Unido, os egressos apresentam atitudes de gratidão aos funcionários e corpo docente, desenvolvendo ações de engajamento que beneficiam as instituições através destes comportamentos.

A figura 9 apresenta os resultados em relação aos desafios das Instituições de Ensino Superior, enquanto promotora da formação acadêmica e profissional dos egressos.

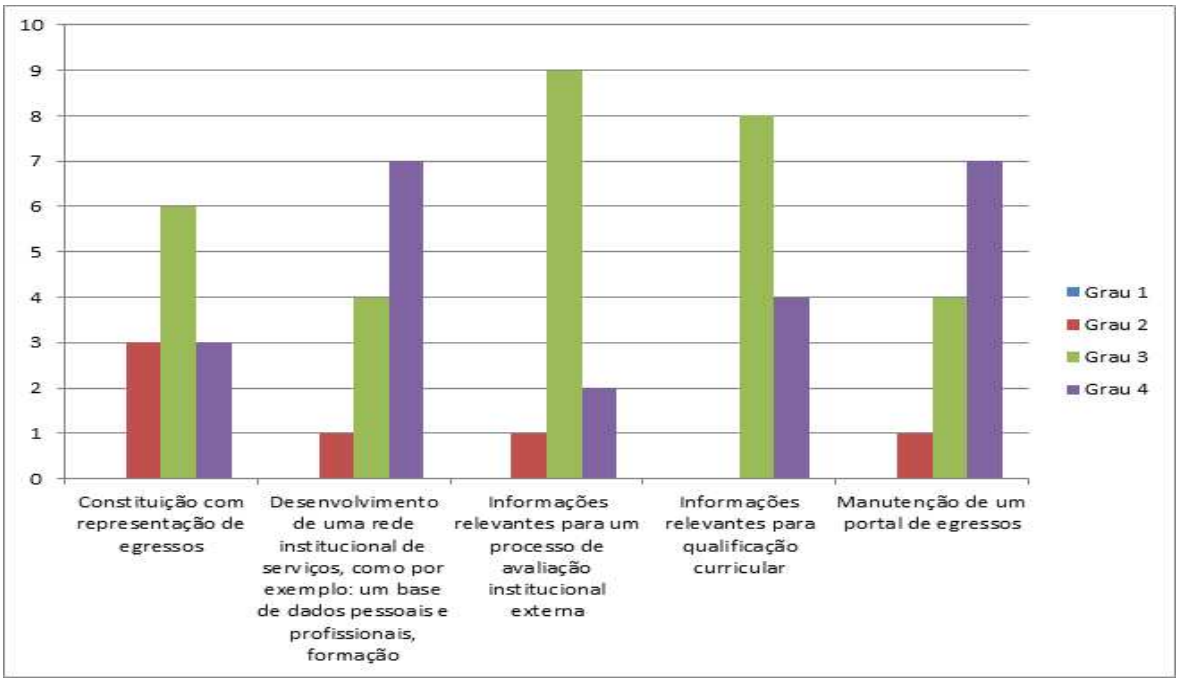
Figura 9: Desafios das Instituições de Ensino Superior



Os resultados apresentados na figura 9 trazem a visão dos respondentes da pesquisa, os desafios na formação acadêmica e profissional dos egressos. Deve-se notar que, 91,6% representa a implementação de um sistema para o acompanhamento do egresso, 83,3% a gestão de controle dos sistemas de manutenção do egresso com a IES, 83,3% a manutenção e atualização dos dados dos alunos após a conclusão, 66,6% a implantação de planejamento estratégico para suporte ao aluno no direcionamento da continuidade de sua formação

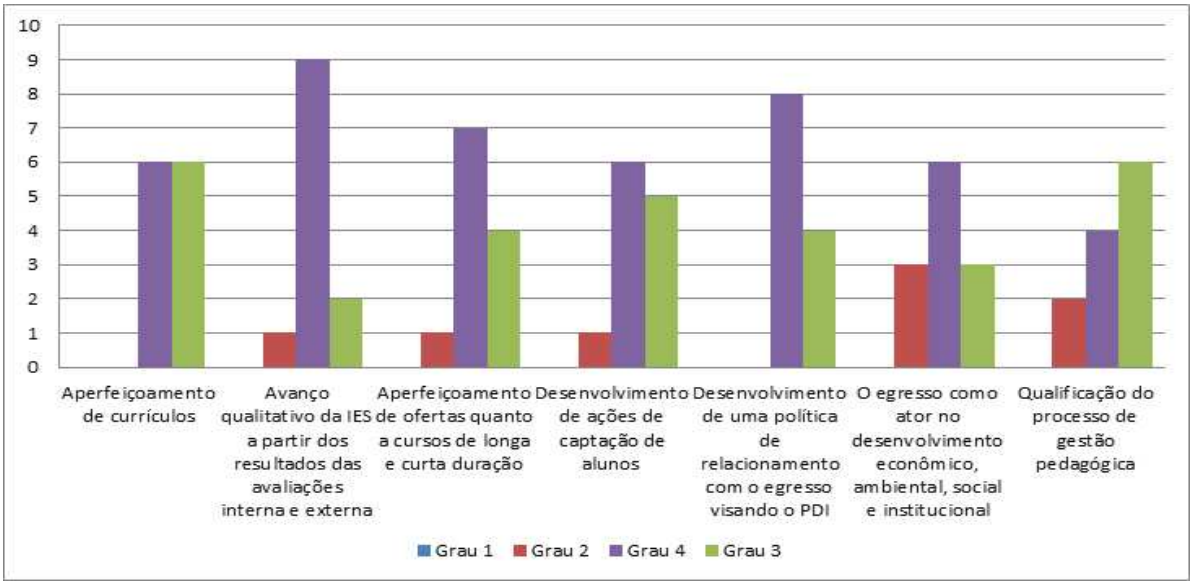
Dentro dessa pesquisa, abordou-se a categoria *organização* para conhecimento dos mecanismos que permitem explorar ferramentas de controle da gestão do relacionamento com egresso na instituição de origem. E assim, estruturar um sistema de gestão com base nos dados apresentados na figura 10.

Figura 10: Adoção de sistema de gestão de relacionamento do egresso com a IES



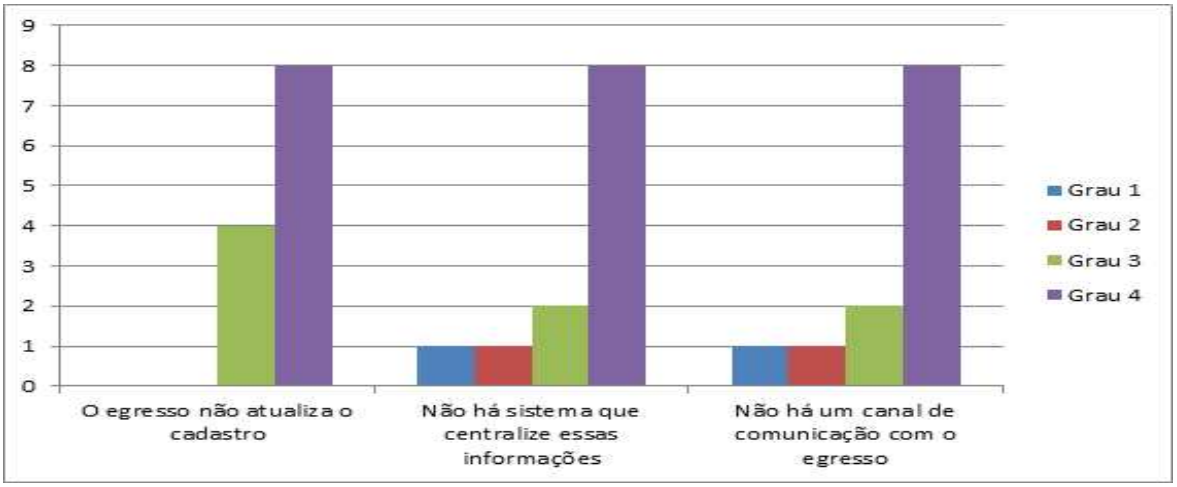
O estudo decorreu do diagnóstico do relacionamento do egresso em instituições comunitárias para a identificação de mecanismos de controle através do uso de sistema de gestão. A figura 10 apresenta resultados da importância do avanço qualitativo das Instituições de Ensino Superior a partir dos resultados das avaliações internas e externas como o desenvolvimento de uma política de relacionamento com o egresso visando o Programa de Desenvolvimento Interno, com uma média de 58,3 % o desenvolvimento de uma rede institucional de serviços, como por exemplo: uma base de dados pessoais e profissionais, formação; manutenção de um portal de egressos, 75% as informações relevantes para um processo de avaliação institucional externa e 25% a constituição com representação de egressos. E os demais fatores permitem verificar a necessidade de aperfeiçoamento de currículos, de ofertas quanto a cursos de longa e curta duração, desenvolvimento de ações de captação de alunos. Além disso, identifica-se também como essencial para o desenvolvimento de um sistema, o egresso como “ator principal” para o desenvolvimento econômico, ambiental, social e institucional e ainda, qualificação do processo de gestão pedagógica (figura 11).

Figura 11: Uso de um sistema de gestão para o relacionamento do egresso afeta os pilares da sustentabilidade econômica, social e institucional



Na figura 11 observa-se que a amostra, apresenta uma representatividade decrescente, 75% o avanço qualitativo da IES a partir dos resultados das avaliações interna e externa, 50% o aperfeiçoamento de currículos; qualificação do processo de gestão pedagógica e 25% o egresso como ator no desenvolvimento econômico, ambiental, social e institucional. No contexto europeu (Snijders, 2019; Pedro, Mendes e Pereira, 2020), as Instituições de Ensino Superior, já constatam a grande importância de manter o relacionamento e a compreensão mais profunda dos egressos e suas potencialidades, para manter compromisso dos egressos com as instituições. Outro ponto apresentado para o uso de sistema foi à unificação e integração de ações, mas não todas as áreas atuando paralelamente com o mesmo objetivo. Além disso, este estudo apresenta as vantagens do relacionamento nas instituições com a colaboração nas atividades das Instituições de Ensino Superior, como por exemplo: a compreensão do comprometimento efetivo e cognitivo na fidelização e a lealdade dos alunos. Na figura 12 observa-se as dificuldades no acompanhamento do egresso em instituições comunitárias.

Figura 12: Dificuldades no acompanhamento do egresso.



Com relação aos resultados apresentados na figura 12 percebe-se que as dificuldades apresentadas são as ações de acompanhamento do egresso dentro das instituições comunitárias. Estes fatores representam mais de 66,6% que o egresso não atualiza o cadastro; não há canal que centralize essas informações; não há um canal de comunicação com o egresso. Outros apontamentos citados pelos especialistas nas ações de aproximação com o egresso não foram constituídos, ainda, de forma a agregar informações sobre a situação atual dos egressos, *feedback* da qualidade do curso e como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Conforme PEDRO; MENDES; PEREIRA E SEQUEIRA (2020), o estudo aplicado em instituições portuguesas revelam as percepções dos egressos quanto às dimensões de relacionamento com os professores, atividades extracurriculares e a iniciação como determinantes em sua vivência acadêmica nesta relação de compromisso e desenvolvimento da gestão das IES.

De forma geral, as palavras em destaque na figura 13 como *Egressos, Relacionamento, Acadêmicos, IES* se referem à construção de um relacionamento sólido da IES com o acadêmico, avaliação da qualidade da formação e preparação do seu egresso ao mercado de trabalho e fortalecimento das relações com as empresas como diferencial de apoio e oportunidade, também, programas de acompanhamento do egresso desde o ingresso, com um único canal de comunicação através de um grupo de pessoas de diferentes áreas, qualificar um grupo de pessoas para trabalhar com os egressos.

Figura 13 - Nuvem de palavras de ações para manter o relacionamento do egresso com a IES



Entretanto torna-se relevante destacar ainda os apontamentos em relação a qualificação de grupos de pessoas de diversas áreas para trabalhar no relacionamento com egressos nas IES. Como também, criar um sistema que possibilite o relacionamento do egresso de forma mais estratégica visando continuidade em ações e programas, mantendo o vínculo ativo e centrado em um canal de comunicação institucional.

As instituições comunitárias possuem sistema de banco de dados pessoais dos egressos para assim disponibilizar informações institucionais, sem uma rede de relacionamento. Dessa forma, há a importância de um sistema de acompanhamento colaborativo e dinâmico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados apresentados na pesquisa, observam-se as informações que serão úteis para a composição de um sistema de gestão, para direcionar e integrar todos os programas que auxiliam na manutenção do egresso. Identificando as estratégias através do diagnóstico das proposições para auxiliar e sustentar a organização como membros promissores e necessários para promoção e a qualidade dos cursos.

Para Pedro, Mendes e Pereira (2020), o mercado de ensino superior é um campo de competição acirrado, no qual mudanças e desafios permanentes exigem estratégias renovadas e perspicazes para manter as instituições de ensino no caminho certo.

Os resultados fornecem indicativos para apoiar a realização de um sistema para captação e relacionamento dos egressos em instituições de ensino superior baseados na pesquisa aplicada através do método Delphi. O estudo decorreu da prospecção de opiniões de especialistas com experiência na área de gestão, identificando padrões de comprometimento do egresso com a instituição. Os resultados também identificam os programas de relacionamento estratégico baseados em portais de acompanhamento e serviços institucionais, como, descontos em cursos de segunda graduação, pós-graduação e de extensão. Os resultados mostram a importância de promover e aplicar um sistema de gestão do relacionamento do egresso desde o ingresso na instituição de ensino superior para o acompanhamento e fidelização do egresso. Constatam-se as vantagens para as instituições de promover a qualidade dos cursos diante dos futuros profissionais para a inserção no mercado de trabalho. Além disso, agrega-se valor aos cursos na promoção da qualidade da formação acadêmica e publicização pelo egresso.

Em suma, considerando o objetivo deste estudo (diagnóstico do relacionamento do egresso em instituições comunitárias gaúchas) e os resultados posteriormente obtidos, na percepção dos especialistas, quanto por intermédio do método Delphi, pode-se considerar que o objetivo deste estudo apresentou resultados importantes para consolidação de um sistema de gestão de relacionamento.

A organização de mecanismos de informações estratégicas para a gestão universitária das instituições de ensino vem se transformando gradativamente neste cenário de mudanças na educação. Mediante estudos e publicações sobre o egresso até a presente data, observa-se a diversidade de pesquisas científicas. O detalhamento das ações de levantamento de práticas e dados de aplicação permite a construção de uma base de potencialidades de acompanhamento. Assim, trazendo a possibilidade de elaboração e aplicação de instrumentos durante o desenvolvimento dos cursos e continuidade de adoção de sistema de gestão do relacionamento. E, a partir de uma investigação científica, criar modelos e validá-los, que apresentem maior integração na gestão de futuros recursos humanos em potencial, para o desenvolvimento de currículos mais dinâmicos e integrados às competências do profissional de cada área. Para o desenvolvimento de um sistema de gestão de relacionamento de egressos, analisa-se a cultura organizacional da instituição comunitária de ensino, conjunto de ações norteadoras, identificação de perspectivas

de construção, variáveis relevantes para a gestão de relacionamento de egressos (*Alumni Relationship Management*-ARM).

Como também, identificar as competências para “proporcionar produtos específicos, fortalecer o relacionamento, estudar os perfis e públicos através de segmentação, momentos de escuta semestrais com a reitoria durante a vida acadêmica, fortalecimento do setor de Carreiras e fortalecimento das relações com as empresas, de forma que os estudantes possam ser absorvidos pelo mercado (diferencial), promover a inovação e incentivo ao empreendedorismo, suporte acadêmico e gestão de processos com foco no cliente. Mapear quais são as empresas/mercados que empregam nossos egressos e buscar na gestão desses setores um mapeamento da avaliação destes no que se refere à qualidade da formação. Quais as principais fragilidades e potencialidades percebidas pelos empregadores dos egressos formados pela instituição. Uma aproximação com a possibilidade de avaliar o quanto a IES está preparando seu egresso para o Mercado de trabalho. Comunicação segmentada e próxima, iniciativas que aproximem o egresso da Instituição de Ensino Superior, construção de relacionamento sólido durante o período da Instituição de Ensino Superior como aluno, desenvolvimento do sentimento de pertencimento”.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos o apoio do CNPQ pela concessão da bolsa produtividade (Processo: 303934/2019-0).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AL-MUDIMIGH, A. **CRM scorecard-based management system: Performance evaluation of Saudi Arabian banks.** J Digit Asset Manag 5, 347–351, 2009. https://doi.org/10.1057/dam.2009.29

ALNAWAS, I.; PHILLIPS, C**. Alumni orientation: Development of the construct. Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing,** 27(2), 183-215, 2015.doi:10.1080/10495142.2014.965075.

ANDRIOLA, W. B.; L.A. **Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES).Avaliação,** Campinas; Sorocaba, SP, v. 23, n. 1, p. 104-125, mar. 2018.

AVELLA, J. R. **Delphi panels: Research design, procedures, advantages, and challenges.** International Journal of Doctoral Studies, 11(1), 305-321,2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p, 2016.

BRASIL. Lei n° 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/l10.861.htm> Acesso em: 14 de out.2020.

CACHAPUZ, A. **O Processo de Bolonha e a internacionalização do ensino superior na Europa: uma experiência multicultural.** Série-Estudos - Periódico Do

Programa De Pós-Graduação Em Educação Da UCDB, 25(53), 103-120, 2020. https://doi.org/10.20435/serie-estudos.v25i53.1385
CALAZANS, A. T. S. **Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica.** Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v18n1/06.pdf>.
CALMA, A.; DICKSON-DEANE, C. **"The student as customer and quality in higher education",** *International Journal of Educational Management*, vol. 34 no. 8, pp. 1221-1235, 2020. https://doi.org/10.1108/ijem-03-2019-0093.
CARNEIRO, V.T.; SAMPAIO, S.R. **Em busca de emprego: a transição de universitários e egressos para o mundo do trabalho.** Revista Contemporânea de Educação, v.11, n.21, 2016. Disponível em < https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/view/2215>.Acesso em: 28 out. 2020.
CHIA, Hongwei; JONESA, E. L.; GRANDHAMA, L. P. **Enhancing Mentoring between Alumni and Students via Smart Alumni System.** Procedia Computer Science, 1390-1399 – 2012. Disponível em < http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050912002748>. Acesso em 20 de nov. de 2021.
COMUNG, **Consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas.** Disponível em: < https://comung.org.br/sobre/ >.

COWNIE, F; GALLO, M.Alumni gratitude and academics: implications for engagement. Journal of Further and Higher Education. 2020.
CULOT, G.; ORZES, G.; SARTOR, M.; NASSIMBENI, G. **The future of manufacturing: A Delphi-based scenario analysis on Industry 4.0.** Technol. Forecast. Soc. Change 2020, *157*, doi:10.1016/j.techfore.2020.120092.
DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes. **Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?** Revista gestão organizacional, v. 6, n. 3, 2013.
EBERT, K.; AXELSSON, L.; HARBOR, J. **Opportunities and challenges for building alumni networks in Sweden: a case study of Stockholm University.** Journal Of Higher Education Policy And Management, [s.l.], v. 37, n. 2, p.252-262, 4 mar. 2015. Anual. Informa UK Limited. Disponível: <http://dx.doi.org/10.1080/1360080x.2015.1019117>. Acesso em: 24 agost.2021.
FAGUNDES, B. J. SNORTIK - **Uma integração do IDS SNORT e o sistema de firewall do Mikrotik RouterOS.** Trabalho de Conclusão do Curso de Ciência da Computação, Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2015.

FLAGLER COLLEGE (Estados Unidos). **Egressos: Nunca pare de explorar, 2016.** Disponível em:< http://www.flagler.edu/alumni/index.html>. Acesso em: 20 nov. 2021.

GRISHAM, T., **The Delphi technique: a method for testing complex and multifaceted topics.** International Journal of Managing Projects in Business, 2009.
ILDAMARIA H.; PEDRO, J. M. A. **Alumni Commitment in Higher Education Institutions: Determinants and Empirical Evidence.** *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing* 33:1, pages 29-64, 2021.
JACOSKI, Claudio Alcides. **Um estudo da gestão da informação em diferentes Universidades da América do Sul.** XI Colóquio internacional sobre gestão universitária na América do Sul. II Congresso Internacional IGLU. Florianópolis, 7 a 9 de dezembro de 2011. Disponível em: Acesso em: 28 out. 2020.

LECHTCHINSKI,, L.;FRIEDRICH, I. and BREITNER, M. H. **Requirements Analysis for a Student Relationship Management System – Results from an Empirical Study in Ivy League Universities,** Hawaii International Conference on System Sciences, 2012.

ISKHAKOVA, L.; HOFFMANN, S & HILBERT, A. **Alumni Loyalty: Systematic Literature Review**, Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, DOI: 10.1080/10495142.2017.1326352, 2017.

LÜCKMANN, L.C., & CIMADON, A. **Atuação de egressos no ambiente socioeconômico oriundos de uma IES comunitária.** Portal Metodistas de Periódicos Científicos e Acadêmicos, doi:10.15600/2238-121x/comunicacoes.v27n2p63-83,2020.

MITCHELL, V.W., Using **Delphi to Forecast in New Technology Industries.** Mark. Intell. Plan. 1992, *10*, 4–9, doi:10.1108/02634509210012069.

MOURA, J. M. M. O.; ALBUQUERQUE, J. D. L. **Distance education and professional education: a look at the follow-up of alumni/ Educação a distância e ensino profissionalizante: um olhar sobre o acompanhamento do egresso. (EDUCAÇÃO) (texto em português).** Acta Scientiarum. Human and Social Sciences (UEM), 40, n. 2, 2018.

MUNARETTO, L. F., CORRÊA, H. L., & da CUNHA, J. A. C. **Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal, como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias.** Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, *6*(1), 9-24, 2013.

NGUYEN, N. & LEBLANC, I. **O papel da imagem corporativa na retenção de clientes: uma investigação em serviços financeiros.** International Journal of Bark Marketing. Vol.16 Nov 2. pp. 52-65.

OLAVARRIETA, S; OLIVA, I; MANZUR, E. **Medición de la calidad de servicios en la educación superior de negocios en Chile: un estudio comparativo de modelos SERVPERF – SERVQUAL.** In: CLADEA, 38, 2003, Lima/Peru. Anais... Lima/Peru, XXXVIII CLADEA, 2003.

PEDRO, I. M.; PEREIRA, L. N.; CARRASQUEIRA, H. **Determinants for the commitment relationship between Alumni and the Alma Mater.** Journal of Marketing for Higher Education, v. 28, n. 1, p. 128-152, 2017.

PEDRO, I.M., MENDES, J.C., PEREIRA, L.N. *et al.* **Alumni's perceptions about commitment towards their university: drivers and consequences.** *Int Rev Public Nonprofit Mark* 17, 469–491. Dez.2020. https://doi.org/10.1007/s12208-020-00259-y.

SIMON, L. W.; PACHECO, ANDRESSA S. V**. Ações de acompanhamento de egressos: um estudo das universidades públicas do sul do Brasil.** Revista Brasileira de Ensino Superior, Passo Fundo, vol. 3, n. 2, p. 94-113, Abr.-Jun. 2017 - ISSN 2447-3944, Recebido: Jul. 03, 2017; Aceito: Nov. 29, 2017, DOI: https://doi.org/10.18256/2447-3944.2017.v3i2.2023.

SKULMOSKI, G. J., HARTMAM, F. T., & KRAHN, J. **The Delphi method for graduate research.** *Journal of Information Technology Education: Research*, *6*(1), 1-21, 2007.

SUDARYGO, Y.; ALFARISI, A.S.; KUSUMAWARDANI, **Acustomer Relationship Management Scorecard (CRM scorecard) Model to Support Performance in Higher Education.** Man In India, 97(24):149-160. Disponível: <http://maninindia.googlepages.com/home.html> Acesso em: 10 out.2021.

SURVEYGIZMO. **Using Word Clouds To Present Your Qualitative**.Data. Sandy McKee. Acessível em https://www.surveygizmo.com/survey-blog/what-you-need-to-know-when-usingword-clouds-to-present-your-qualitative-data. Acesso em: 10 de out de 2021.

TEIXEIRA, G. C. D. S.; MACCARI, E. A.; RUAS, R. L. **Proposição de um plano de ações estratégicas para Associações de Alunos Egressos baseado em benchmarking Internacional e no Brasil.** 2014, p. 13, 2014-12-16 2014a. Egresso; Associação de Egressos; Gestão de IES; Alumni; Benchmarking.

TEIXEIRA, G.C.S.; MACCARI, E.A. **Proposição de um Portal de Egresso (Alumni) baseado em Benchmarking e Processo Inovador UNINOVE** - Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Vol. 11, No. 3, Sept/Dec., 2014 pp. 591-610, DOI: 10.4301/S1807-17752014000300005, Nove de Julho University, São Paulo, SP, Brasil.

TIBERIUS, V.; HOFFMEISTER, L.; WEYLAND, M. **Prospective shifts in executive education: an international Delphi study.** *The International Journal of Management Education*, 19(3), 100514, 2020. doi: 10.1016/j.ijme.2021.100514.

VILELA, R. B., RIBEIRO, A., & BATISTA, N. **A. Nuvem de palavras como ferramenta de análise de conteúdo: Uma aplicação aos desafios do mestrado profissional em ensino na saúde.** Millenium, 2(11), 29-36, 2020. DOI: https://doi.org/10.29352/mill0211.03.00230

WEERTS, D. J.; CABRERA, A. F.; SANDFORD, T. **"Beyond Giving: Political Advocacy and Volunteer Behaviors of Public University Alumni."** Research in Higher Education 5 (4): 346–365.

Sobre os autores

Nome Completo.
Descrição acadêmico/profissional.
E-mail para contato:

Autora principal: Taís Niederauer

Mestranda no programa de Sistemas e Processos Industriais(PPGSPI. Atualmente atuo como Professora da rede estadual do RS. Endereço para acessar o Lattes:

http://lattes.cnpq.br/9335291163328445

e-mail:taisniederauer@yahoo.com.br

ORCID - https://orcid.org/0000-0001-6512-1936

Profa. Dra. Liane Mahlmann Kipper

Professora titular da Universidade de Santa Cruz do Sul. Atua na graduação e na Pós-Graduação, nos programas de: Sistemas e Processos industriais (PPGSPI); Tecnologia

Ambiental (PPGTA) e Psicologia (PPGPSI-Mestrado Profissional). Bolsista Produtividade do CNPq/Brasil. Pesquisa nas áreas de gestão organizacional, inovação e criatividade. Em gerenciamento de processos, nos seguintes temas: melhoria de processos, sistemas enxutos: indústria 4.0, inovação, criatividade, desenvolvimento de produtos e proteção do conhecimento; e em gestão por processos e tecnologias para otimização e melhoria de processos organizacionais. Mais informações no currículo lattes: http://lattes.cnpq.br/1353629457597527

e-mail: liane@unisc.br
ORCID: http://orcid.org/0000-0002-4147-892X
ResearcherID: F-8937-2013 e Scopus Author ID: 12143252800

Prof. Dr. Rolf Fredi Molz

Professor titular da Universidade de Santa Cruz do Sul. Atua na graduação e na Pós-Graduação, no programa de Sistemas e Processos Industriais (PPGSPI). Avaliador de cursos e institucional do Ministério da Educação, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Sócio e engenheiro responsável na empresa Imply Tecnologia Eletrônica Ltda. Atualmente atuo como Pró-Reitor Acadêmico da mesma IES. Tem experiência na área de Ciência da Computação, com ênfase em Arquitetura de Sistemas de Computação, atuando principalmente nos seguintes temas: Processamento de Imagens, Redes Neurais Artificiais e Dispositivos Embarcados. Endereço para acessar o Lattes: http://lattes.cnpq.br/5738153832159932

e-mail: rolf@unisc.br

ORCID - https://orcid.org/0000-0002-4359-6751