

GESTÃO DE EGRESSOS NO ENSINO SUPERIOR: CONSTRUÇÃO TEÓRICA E O CASO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE - PR

*João Eduardo de Moura¹
Carla Maria Schmidt²*

Resumo: O egresso tem sido considerado uma rica fonte de informação para as instituições de ensino superior, uma vez que ele demonstra as habilidades e conhecimentos oferecidos pelas universidades durante a graduação. Ademais, o egresso pode fornecer informações sobre a realidade da área de atuação, colaborando para a melhoria da grade curricular dos cursos. Contudo, este tema ainda é incipiente e necessita maior compreensão. Nesse contexto, o presente estudo teve os seguintes objetivos: a) analisar as principais reflexões teóricas realizadas nos últimos anos sobre os egressos e sua importância para as instituições de ensino; b) apresentar o caso do processo de gestão de egressos do Curso de Secretariado Executivo da Unioeste. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, realizada a partir de pesquisa bibliográfica e documental. Os principais resultados apontam que, nos últimos anos, os egressos passaram a assumir uma notória importância para os cursos de graduação, pois estabelecem uma ligação entre a universidade e o mercado de trabalho. Dessa forma, o curso aqui analisado iniciou um processo importante de gestão de egressos, sendo fundamental, no entanto, a manutenção e a continuidade do mesmo.

Palavras-chave: Gestão de egressos. Avaliação da educação superior. Curso de Secretariado Executivo.

¹ Egresso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE. E-mail: joaodemoura@superig.com.br

² Doutora em Administração pela FEA/USP. Docente do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE. E-mail: c.m.schmidt@bol.com.br

GRADUATES MANAGEMENT IN TERTIARY EDUCATION: THEORETICAL CONSTRUCTION AND THE GRADUATE COURSE OF EXECUTIVE SECRETARIAT CASE FROM UNIOESTE - PR

Abstract: The alumnae has been considered a rich source of information for tertiary educational institutions, since it demonstrates the skills and knowledge offered by universities during graduation. In addition, the graduates can provide information about the reality of the actuation area, contributing to the improvement of the course curricula. However, this subject is still incipient and requires greater understanding. In this context, the present study has the following objectives: a) to analyze the main theoretical reflections made in recent years about the graduates and their importance to educational institutions; b) to present the graduate course of the Executive Secretariat case from UNIOESTE – PR. For this purpose, a qualitative study was developed, conducted from bibliographical and documentary research. The main results show that, in recent years, graduates have assumed a notorious importance in graduate courses as they establish a link between the university and the labor market. Thus, the course analyzed here started an important process of alumnae management, however, the maintenance and continuity of the same is fundamental.

Key words: Graduates Management. Tertiary educational evaluation. Executive secretariat course.

1 INTRODUÇÃO

À medida que a sociedade passa por diversas mudanças que interferem nas relações entre os indivíduos, há a necessidade clara de adaptação curricular por parte das instituições de ensino superior (IES), pois não é possível admitir que estas permaneçam com suas grades curriculares rígidas e desatualizadas dentro desse contexto (CALDAS, 2008). Ou seja, a contínua mudança do espaço social necessita ser acompanhada pelas instituições, as quais devem estar em consonância com as demandas da sociedade, já que a universidade possui como finalidade “promover, permanentemente, a inovação dos seus cursos e programas” (UNIOESTE, 1999, p. 03).

Nesse aspecto, vale dizer que o egresso é uma rica fonte de informação para a instituição, afinal, conhecer o que fazem como profissionais e cidadãos e suas adequações aos setores em que atuam, possibilita uma reflexão crítica sobre a formação e sua relação com as necessidades do mercado de trabalho (LOUSADA; MARTINS, 2005). Isto é, o egresso é um sujeito capaz de propiciar a confrontação entre a qualidade da formação recebida e as competências requeridas no exercício profissional.

Além disso, o ex-aluno é também um indicador de qualidade do curso em que se formou, pois é ele quem demonstra as habilidades e conhecimentos oferecidos pela universidade durante a graduação, permitindo que a sociedade avalie não somente o curso em questão, mas a instituição como um todo (QUEIROZ, 2011). Ademais, o egresso é aquele que pode fornecer informações sobre a realidade da área de atuação, colaborando para a melhoria da grade curricular dos cursos e, inclusive, do projeto político pedagógico do curso em que se formou. Também o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), por meio do instrumento de avaliação de cursos de graduação, utiliza da ótica do egresso para apontar indicadores de qualidade para a universidade (BRASIL, 2009).

Contudo, apesar da notória importância dos egressos para as instituições, é importante mencionar o caráter pontual de estudos desenvolvidos sobre egressos, bem como, de programas voltados a eles em IES. Para Lousada e Martins (2005) é rara a existência de um sistema formalizado e contínuo de acompanhamento de ex-alunos, o que dificulta a avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados pela instituição sob essa ótica.

Tais apontamentos levam ao entendimento de que discussões sobre egressos são de fundamental importância para a avaliação qualitativa das IES e, por serem ainda incipientes, necessitam de maior compreensão. Nesse contexto, o presente estudo apresenta os seguintes objetivos: a) analisar as principais reflexões teóricas realizadas nos últimos anos sobre os egressos e sua importância para as instituições de ensino; e b) apresentar o caso do processo de gestão de egressos do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE).

O presente estudo, pois, ao discutir um caso de gestão de egressos, bem como, ao fornecer elementos teóricos sobre o tema, proverá subsídios para a

elaboração de mecanismos de acompanhamento de ex-alunos em IES, o que é relevante, dado o imperativo de constante atualização dos cursos e a necessidade de um canal de comunicação com os egressos.

2 O SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR E O EGRESSO

Em 1994, foi criado o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que veio com a proposta de reestruturar a avaliação do ensino superior no país (RISTOFF; GIOLO, 2006) e está em vigor até os dias atuais. A avaliação do SINAES é concebida levando em consideração três dimensões: a do estudante, a do curso de graduação e a da instituição.

Para isso, foi elaborado o Instrumento de Avaliação Externa, o qual apresenta indicadores a serem avaliados e define um conceito mínimo de qualidade a ser considerado. O instrumento foi elaborado pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e pela Diretoria e Avaliação da Educação Superior (DAES), do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e teve como referência os princípios e diretrizes do SINAES e os padrões de qualidade da educação superior.

Dessa forma, para cada dimensão apresentada no artigo 3º da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, foram definidos indicadores a serem avaliados, além de ter sido definido um conceito referencial mínimo de qualidade a ser considerado. Para os fins desta pesquisa, dar-se-á destaque à dimensão 9: políticas de atendimento aos discentes, já que ela apresenta elementos que vão ao encontro do objeto de pesquisa estudado: os egressos.

O referencial mínimo de qualidade apresentado na referida dimensão em relação aos egressos (BRASIL, 2009) diz que deve haver acompanhamento de egressos e criação de oportunidades de formação continuada. Neste quesito, o documento entende que deve existir mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida e o índice de ocupação entre eles, isso para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional recebida. Além disso, a opinião dos empregadores dos egressos é importante para revisar o plano de formação.

Assim, conhecer a realidade dos ex-alunos e utilizar adequadamente as informações recebidas deles pode garantir um conceito satisfatório na avaliação, além de contribuir para o desenvolvimento do curso de graduação no que tange à atualização do currículo, das práticas pedagógicas e de outros aspectos educacionais e profissionais.

2.1 A GESTÃO DE EGRESSOS NAS IES

Lousada e Martins (2005, p. 74) destacam que “se uma das finalidades da universidade é inserir na sociedade diplomados aptos para o exercício profissional, deve ter ela retorno quanto à qualidade desses profissionais que

vem formando, principalmente no que diz respeito à qualificação para o trabalho”.

Silva e Teixeira (2009) afirmam que a universidade vai além da formação de capital humano, que também é de sua responsabilidade o acompanhamento do profissional formado na sociedade. Brandalise (2012) corrobora com esses autores quando afirma que a avaliação institucional realizada por egressos, pode constituir uma importante referência de qualidade dos serviços prestados pela IES.

Há a necessidade, portanto, de existir um canal de comunicação entre a instituição e seus ex-alunos, a fim de garantir que pesquisas com eles sejam realizadas e, assim, seja permitido conhecer a realidade de tais egressos.

É válido ressaltar, contudo, que a avaliação não deve ter um caráter meramente episódico, ou seja, ser pontual e único. Entende-se, pelo contrário, que ações devem ser construídas, para que a avaliação seja realizada de forma sistemática e contínua. Para Machado (2010), um sistema de gestão de egressos é uma importante fonte de informação gerencial, permitindo a tomada de decisões sobre o planejamento dos cursos, arranjos didáticos pedagógicos e modalidades formativas, com impacto direto na construção das múltiplas identidades profissionais.

Michelan *et al.* (2009, p. 02) desenvolveram um estudo com o objetivo de “evidenciar o tema [gestão de egressos] para além da avaliação e da caracterização de egressos, explorando as potencialidades e possibilidades da Gestão de Egressos para que esta adquira maior visibilidade e prestígio”. Assim, após as pesquisas realizadas, elaboraram quatro diferentes níveis de intensidade de interação da IES com o egresso, quais sejam:

- a) registro e acompanhamento do perfil do egresso;
- b) avaliação da IES e do curso pelo egresso;
- c) fatores de dificuldade e facilidade de inserção do egresso no mercado;
- d) relacionamento com o egresso.

A seguir, cada um desses níveis será discutido, conforme a visão dos autores do estudo em questão.

2.1.1 Registro e acompanhamento do perfil do egresso

Considerando que no Instrumento de Avaliação Externa do SINAES, o indicador de maior pontuação na dimensão “egressos” é a criação de uma base de dados, com informações atualizadas dos egressos, Michelan *et al.* (2009) elencaram os seguintes temas para investigação junto aos egressos:

- a) registro pessoal e socioeconômico: informações básicas como nome completo, endereço, telefone, estado civil, entre outros;
- b) informações quanto à formação acadêmica no ensino, pesquisa e extensão: cursos de graduação e pós-graduação realizados; produção científica, participação em grupos e projetos de pesquisa, em eventos, estágios, intercâmbios, empresa júnior; contribuição que esses tipos de atividades ofereceram;

- c) aceitação do egresso no mercado: avaliar o grau de aceitação do egresso no mercado, para de que seja possível a realização de adaptações curriculares no curso;
- d) histórico profissional: situação de trabalho atual, cargo, salário, empresa em que trabalha e que já trabalhou, tipo e setor das empresas.

Os autores ainda destacam que a gestão de egressos se destina a formação de um Sistema de Acompanhamento Institucional de Egressos, com a proposta de acompanhar e obter informações sobre o impacto das ações institucionais na formação dos profissionais formados e no mercado de trabalho.

2.1.2 Avaliação da IES e do curso pelo egresso

Michelan *et al.* (2009) listam três aspectos a serem avaliados pelo egresso em relação à instituição: a IES, o curso e os professores. Quanto à IES, os autores apontam que devem ser ponderados fatores como as instalações físicas, apoio à participação em eventos e atividades de extensão e pesquisa.

Em relação ao curso, os seguintes quesitos são levantados:

[...] disponibilidade da bibliografia indicada pelo professor, método de avaliação em sala, materiais e equipamentos em sala de aula, apoio do pessoal técnico-administrativo, disciplinas obrigatórias e optativas disponíveis, distribuição da grade curricular, apontamento de falta de disciplinas em determinadas áreas, apontamento de disciplinas em excesso em determinadas áreas e adequação do curso à realidade do mercado (MICHELAN *et al.*, 2009, p. 12).

Por fim, como possibilidades de avaliação do corpo docente, quesitos como domínio dos conteúdos ministrados, recursos didáticos-pedagógicos e adequação da teoria à realidade são apontados.

2.1.3 Fatores de dificuldade e facilidade de inserção do egresso no mercado

Saber das dificuldades enfrentadas pelos egressos quando da entrada no mercado de trabalho, auxilia o preparo dos alunos da instituição, alertando-os quanto aos riscos e dificuldades (MICHELAN *et al.*, 2009).

Desta maneira, fatores como segurança de atuação na profissão, falta de experiência, conhecimento de língua estrangeira, experiências internacionais, atualização com relação às tecnologias do mercado, relação entre as aulas teóricas e a prática profissional e quais seriam as recomendações de alterações e acréscimos na atual grade curricular são importantes de serem avaliados.

2.1.4 Relacionamento com o egresso

Michelan *et al.* (2009) também sugerem que a instituição deve ir além do mero acompanhamento do egresso, podendo alcançar o nível de interação e relacionamento com ele. Assim, os autores citam duas principais possibilidades de relacionamento com o egresso: vínculo institucional e retorno.

O vínculo institucional é criado quando o egresso é integrado à IES, por meio da congregação dos ex-alunos, participação em eventos, palestras para os atuais alunos, participação em banco de currículos, entre outras atividades de integração.

Quanto ao retorno, elencam-se várias oportunidades, tais como: parcerias, doações, gestor de site ou grupo de egressos, participação em cursos de pós-graduação da instituição, além de atividades que permitam o retorno do egresso, direta ou indiretamente, para as atividades da IES.

Nesse contexto, apresenta-se na sequência uma breve descrição sobre o curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE, uma vez que o referido, por desenvolver uma gestão de egressos, foi objeto de investigação neste estudo.

2.2 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE: BREVES NOTAS

Em 1985 a administração pública de Toledo se empenhou em criar, fomentar e gerir empresas comunitárias. Assim levou-se à constatação da falta de profissionais suficientemente gabaritados para enfrentar desafios, entender propostas de mudança social, assimilar e se comunicar com grupos organizados de empresas (SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE, 1992).

Nessa época, as profissões de economista, administrador e contador já estavam contempladas pelos cursos de ensino superior, sendo que faltava um curso voltado à formação de profissionais dotados de iniciativa criativa, de visão crítica da história social, cultural, artística e econômica e, com conhecimentos técnicos suficientes para intermediar empresários e as relações entre empresas e instituições.

Neste contexto, a antiga Faculdade de Ciências Humanas Arnaldo Busato (FACITOL) criou o Curso de Secretariado Executivo Bilíngue em 1986, realizando o primeiro vestibular do curso em 1987. A graduação foi autorizada pelo Decreto nº 93.593 de 18 de novembro de 1986 e reconhecida pela Portaria nº 824, de 23 de maio de 1991. O curso tem a duração mínima de 4 e é oferecido no período noturno, conferindo ao final da graduação o título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Desde sua criação, o curso vem despertando grande interesse nos acadêmicos de Toledo e região. Além disso, já passou por várias alterações e formalmente por cinco Projetos Político Pedagógico (PPP), nos anos de 1987, 1992, 1996, 2001 e 2005. O mais recente, 2005, engloba as diretrizes curriculares para o curso de Secretariado Executivo, contemplando as três grandes áreas de formação: Administração, tem como ponto fundamental a visão administrativa da organização em todos os seus aspectos, tendo em vista a ocupação como assessores administrativos; Secretarial, trabalha com os

aspectos éticos, proporcionando embasamento nas questões teóricas para refletir sobre a profissão; e Comunicação, que está baseada na concepção interacionista da linguagem, ou seja, a troca de informações significativas (SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE, 2005).

O Curso de Secretariado Executivo conta atualmente com um quadro docente qualificado, sendo que a grande maioria dos mesmos possui título de doutorado e mestrado. Como impulso à qualificação do curso, foi criada, em 2001, a Revista Expectativa, que está em sua 14ª edição, obtendo prestígio frente à comunidade acadêmica por meio de publicações anuais, além de ser ranqueada³ na Capes como *Qualis* B5 nas áreas de Ciências Ambientais e Letras/Linguística e *Qualis* B3 na área de Planejamento urbano e regional/Demografia.

Em 2002, foi fundado o GPSEB (Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue), que visa apresentar análises e artigos científicos referentes às principais variáveis e indicadores relativos ao Secretariado Executivo; estimular as linhas de pesquisas de docentes em temas vinculados a área correlata; promover a capacitação e treinamento dos acadêmicos na investigação de questões relativas aos temas inerentes à área secretarial (PORTAL DE SECRETARIADO, 2012). O grupo conta hoje com a participação de 12 docentes, além de discentes e membros da comunidade externa, totalizando 19 pesquisadores.

Além do avanço na pesquisa, por meio do periódico e da participação nas discussões nacionais, o curso também desenvolve projetos de extensão, visando a integração da comunidade com o meio acadêmico. Tem-se como exemplo o projeto “Secretariado Executivo: preparando para o primeiro emprego”, realizado anualmente e que conta com a participação de acadêmicos e egressos do curso, que realizam um trabalho social ministrando oficinas de empregabilidade à adolescentes de comunidades carentes. Também, no ano de 2014 foi iniciado um processo de gestão de egressos (objeto de investigação deste estudo) no curso, o qual será melhor explorado na seção de resultados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo, de abordagem qualitativa e realizou-se a partir de dois tipos de pesquisa, a bibliográfica e a documental. A primeira foi utilizada para coletar dados a respeito de uma determinada temática (CARVALHO, 2008), neste caso, os egressos e sua importância para as instituições de ensino superior.

Num segundo momento, utilizou-se da pesquisa documental para apresentar o caso investigado, qual seja, a gestão de egressos no curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE. Conforme Sá-Silva, Almeida e Guindani

³ Até a data de publicação deste estudo, o periódico Revista Expectativa, apresentava ranqueamento nas áreas de: ciências ambientais; letras/linguística; planejamento urbano e regional/demografia.

(2009), o uso de documentos em pesquisa deve ser valorizado, uma vez que é possível extrair e resgatar dessa fonte de dados uma riqueza de informações, como por exemplo, a reconstrução de uma história vivida. Outra justificativa é que os documentos favorecem a observação do processo de evolução de indivíduos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, práticas, entre outros (CELLARD, 2008). Em relação ao estudo de caso, para Martins e Theóphilo (2009), este possibilita investigar fenômenos dentro do seu contexto real, o qual poderá ser criativamente descrito, compreendido e interpretado de acordo com a sua complexidade.

Dessa forma, os dados bibliográficos foram coletados em 2014 e 2015 nas seguintes bases de dados virtuais: Google Acadêmico, SciELO e Portal de Periódicos da Capes. Para a realização da busca nessas bases foram utilizados os seguintes termos: egresso, gestão de egressos e *alumni*⁴. Já os dados documentais foram coletados a partir do trabalho de conclusão de curso de Moura (2014), que desenvolveu um processo de gestão de egressos para o curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE.

Os dados encontrados foram analisados por meio de análise descritiva, a qual, segundo Gil (2010) tem como intuito a descrição das características de uma determinada população ou fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de relações entre as variáveis analisadas, neste caso, referente aos egressos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Esse capítulo apresenta uma discussão sobre as reflexões teóricas da temática de egressos, bem como, o caso específico da gestão de egressos no curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE, na cidade de Toledo, estado do Paraná.

4.1 REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE EGRESSOS

A partir do exposto no capítulo de Fundamentação Teórica, entende-se que nos últimos anos, principalmente desde a instituição do SINAES e, especificamente, do instrumento de avaliação externa deste, os egressos passaram a assumir uma notória importância para os cursos de graduação e suas respectivas IES. Isso porque eles estabelecem uma ligação entre a universidade e o mercado de trabalho, e dessa forma, podem contribuir para as avaliações de qualidade dos cursos e das instituições como um todo, em aspectos como atualização das grades curriculares e das práticas pedagógicas, entre outros.

O Quadro 1 apresenta um resumo dos principais autores e suas ideias quanto à importância dos egressos para as IES.

Quadro 1 - Síntese das reflexões bibliográficas

⁴ Palavra latina que significa “ex-alunos”.

Autor	Ideias centrais abordadas
SINAES (BRASIL, 2009).	O indicador de qualidade “acompanhamento de egressos e criação de oportunidades de formação continuada”, entende como um referencial de qualidade para a IES quando existem mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, para saber o índice de ocupação entre eles, para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional recebida.
Lousada e Martins (2005)	Se uma das finalidades das IES é inserir na sociedade diplomados aptos para o exercício profissional, ela deve ter retorno quanto à qualidade desses profissionais, principalmente no que diz respeito à qualificação para o trabalho.
Silva e Teixeira (2009)	A universidade vai além da formação de capital humano; é também de sua responsabilidade o acompanhamento do profissional formado na sociedade.
Michelan <i>et al.</i> (2009)	Desenvolveram um trabalho que teve o objetivo de explorar as potencialidades e possibilidades da gestão de egressos, a fim de que esta adquira maior visibilidade e prestígio.
Machado (2010)	Um sistema de gestão de egressos é uma importante fonte de informação gerencial, permitindo a tomada de decisões sobre o planejamento dos cursos, arranjos didáticos pedagógicos e modalidades formativas, com impacto direto na construção das múltiplas identidades profissionais.
Brandalise (2012)	A avaliação institucional realizada por egressos pode constituir uma importante referência de qualidade dos serviços prestados pela IES.

Fonte: dados da pesquisa (2015).

Para além dos aspectos mencionados no Quadro 1, destaca-se a necessidade de existir um canal de comunicação entre a instituição e seus ex-alunos, a fim de permitir a realização de pesquisas com os mesmos e, assim, seja possível conhecer a realidade dos egressos. É válido ressaltar, contudo, que a avaliação não deve ter um caráter meramente episódico, pontual ou único, mas sim, deve ser construída de forma sistemática e contínua.

4.2 A GESTÃO DE EGRESSOS NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE

No ano de 2014, iniciou-se no curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE, Campus de Toledo, as atividades de criação de um banco de dados digitalizado, com informações atualizadas dos egressos do curso, corroborando com o apresentado pelos autores Michelan *et al.* (2009), que citam a necessidade de se manter um registro atualizado dos ex-alunos (MOURA, 2014).

Inicialmente, buscaram-se as informações já existentes a respeito dos ex-alunos na coordenação do curso e no sistema utilizado pela Secretaria de Apoio Acadêmico (SAA) do *campus*, tais como: nome, ano de colação de grau, e-mail, telefone e endereço. A partir dos dados coletados, criou-se uma planilha a fim de sistematizar tais informações.

Pelo fato de o sistema utilizado para a gestão acadêmica, o *Academus*⁵, possuir informações disponíveis somente a partir de 1997 e, considerando que a primeira turma de graduados em Secretariado Executivo é de 1990, realizou-se, ainda, pesquisa nas atas de colação de grau referente a esses anos (a fim de levantar os nomes dos graduados) e, posteriormente, no arquivo inativo do setor (para buscar as informações de contato). Assim, foram encontrados registros de 646 graduados em Secretariado Executivo, desde o ano de criação do curso (1987) até o ano de 2013.

Após a coleta de dados, iniciou-se o processo de atualização do banco de dados de egressos. Para tanto, foi elaborado um questionário *on-line*, enviado, primeiramente, aos egressos que possuíam e-mail cadastrado. Na sequência, foi solicitado aos que responderam o questionário que informassem, caso tivessem, o contato de colegas do curso para que assim, o questionário atingisse um maior público. Dessa forma, entre os meses de março e agosto de 2014, foram obtidos 116 questionários respondidos, dos 236 enviados.

Os principais resultados obtidos com a aplicação do questionário são aqui apresentados. Primeiramente, os ex-alunos foram questionados em relação à continuidade dos estudos. Nesse aspecto, 28,4% responderam que realizaram ou realizam outro curso de graduação, sendo estes, principalmente nas áreas de Letras, Ciências Contábeis e Administração (MOURA, 2014).

Dos respondentes, 68% afirmaram já terem cursado ou estarem cursando um curso de pós-graduação, apontando como seguintes fatores como principais para essa escolha: aprimorar os conhecimentos (81%); exigência do mercado de trabalho (27,8%) e a vontade de seguir a carreira acadêmica (22,7%). Vale destacar ainda que 21,5% dos respondentes realizaram ou realizam cursos de pós-graduação *stricto sensu*, evidenciando, portanto, a inclinação para as áreas de docência e de pesquisa.

Também questionou-se sobre a área em que cursaram/cursam a pós-graduação, os interesses e as possibilidades que o profissional de Secretariado Executivo possui quando do fim de sua formação. Assim, notou-se a afinidade do profissional com a área de Administração/Gestão, já que esta é a mais procurada pelos graduados (64,5%) (MOURA, 2014).

Além disso, apenas 8,86% realizaram algum curso na área de Secretariado/Assessoria, sendo todos em nível de Especialização, revelando a lacuna existente nessa área em relação a pós-graduação *stricto sensu* (BISCOLI, 2012; DURANTE, 2012).

Em relação à faixa salarial, 52 egressos (48,6%) afirmaram receber mais de cinco salários mínimos nacional, mostrando que a maioria dos respondentes

⁵ Sistema virtual de gestão acadêmica que foi implantado no ano de 2013.

possui uma elevada remuneração no mercado de trabalho; isso se comparada à média salarial da categoria (MILLENNIUM RH, 2014).

Além disso, pelo fato de o curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE possuir um portal de comunicação com a sociedade, foi criada uma página neste portal (www.secretariadounioeste.com/egressos), conforme demonstrado na Figura 1, a fim de manter relacionamento com os egressos. Foram utilizadas como exemplos, as páginas da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC (www.egressos.ufsc.br) e da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI (www.unijui.edu.br/egresso) (MOURA, 2014). Na referida página foram criados os links “Dados dos egressos”, “Atualização” e “Depoimentos”.

Figura 1 – Menu “Egressos” no portal de Secretariado.



Fonte: Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015).

O link “Dados dos egressos” foi desenvolvido com o intuito de oportunizar aos ex-acadêmicos, a possibilidade de reencontrarem colegas da época da graduação. Isto é possível, pois foram disponibilizadas listas com os nomes dos graduados de acordo com o ano de término do curso. Além disso, foi informado que a coordenação do curso possui mais informações sobre os egressos, podendo atuar como elo de relacionamento entre eles, praticando, assim, o proposto por Michelan *et al.* (2009).

Já a opção “Atualização” foi elaborada com a intenção de o curso manter-se atualizado quanto às informações dos egressos, praticando o proposto por vários autores (LOUSADA; MARTINS, 2005; MICHELAN *et al.*, 2009; MACHADO, 2010; BRANDALISE, 2012). Sendo assim, foi disponibilizado

o *link* de um questionário *online* para que os ex-alunos respondam, quando julgarem necessária a atualização de seus dados pessoais. Essas respostas são encaminhadas automaticamente para um arquivo digital da coordenação do curso.

Por fim, os “Depoimentos” foram elaborados com a finalidade de apresentar a opinião sobre o curso dos profissionais graduados em Secretariado Executivo da Unioeste aos acadêmicos e à comunidade em geral. Esses depoimentos são ricas fontes de divulgação e marketing para o curso e para a IES como um todo, e podem ser constantemente renovados e atualizados.

Pelo exposto, entende-se que a opinião dos egressos pode representar um diferencial para as IES, pois estes podem contribuir para um aumento na qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino. Assim, recomenda-se a existência de um canal de comunicação contínuo entre a instituição e seus ex-alunos, a exemplo dos casos aqui relatados - UNIOESTE, UFSC e UNIQUÊ.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância dos egressos para as IES é confirmada no momento em que estes passam a integrar o Instrumento de Avaliação Externa, elaborado pela CONAES e aplicado pelo INEP. O indicador referente aos ex-alunos possui como referencial mínimo de qualidade a existência de mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, para saber o índice de ocupação entre eles e também para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional recebida. Além disso, compreender a opinião dos empregadores dos egressos também é fundamental para revisar o plano e os programas dos cursos de graduação.

É válido, ainda, destacar que vários autores do mesmo modo citam a importância dos egressos para o desenvolvimento e evolução dos cursos de graduação. Lousada e Martins (2005) afirmam que como a universidade tem a finalidade de inserir profissionais aptos para o exercício profissional, ela deve obter retorno quanto à qualidade desses profissionais que vem formando. Nesse mesmo contexto, Brandalise (2012) assegura que a avaliação institucional realizada por egressos pode constituir uma importante referência de qualidade dos serviços prestados pela IES. Contudo, é importante ressaltar que para Michelin *et al.* (2009), além do acompanhamento do egresso, as IES devem avançar, alcançando também o nível de interação e relacionamento com ele.

Portanto, além de contribuir para a melhoria na avaliação realizada pelo MEC, foi possível constatar que o acompanhamento de egressos é ainda mais importante para os cursos e as IES, quando pensado como fator de aferimento da qualidade de seus serviços educacionais, já que o egresso representa o resultado da instituição. Sob essa ótica, entende-se que o curso aqui analisado iniciou um processo importante de comunicação com os egressos, rumo à

melhoria na qualidade do ensino, sendo fundamental, no entanto, a manutenção, atualização e continuidade desse processo de gestão há pouco iniciado. Isto, pois o processo de gestão de egressos pode contribuir para um contínuo ajuste do curso com a realidade e as demandas do mercado.

Por fim, recomenda-se outras pesquisas em âmbitos mais amplos, que analisem a realidade da gestão de egressos de uma universidade como um todo, ou de um mesmo curso em várias IES diferentes. Também, faz-se necessário um aprofundamento quanto ao nível de influência dos egressos nas mudanças dos cursos de graduação.

REFERÊNCIAS

BISCOLI, F. R. V. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, D. G. (Org.). **Pesquisa em Secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 37-74.

BRANDALISE, M. A. T. Avaliação dos cursos de graduação na perspectiva dos egressos: um indicador de avaliação institucional. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL, 9., 2012, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: <<http://goo.gl/rryhSR>>. Acesso em: 14 maio 2015.

BRASIL. **Sistema Nacional de Avaliação de Educação Superior**: da concepção à regulamentação. Brasília: INEP, 2009.

CALDAS, M. P. K. **Viabilidade do processo de transferência de tecnologia entre escola-empresa utilizando o egresso como o agente de inovação e o data warehouse como ferramenta de análise**. 2008. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008. Disponível em: <<http://goo.gl/7vTbHa>>. Acesso em: 02 abr. 2015.

CARVALHO, M.C. M. de. (org.) **Construindo o saber - Metodologia científica**: Fundamentos e técnicas. 19º ed. Campinas: Papyrus, 2008.

CELLARD, A. **A análise documental**. In: POUPART, J. et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, Vozes, 2008.

DURANTE, D. G. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: _____. **Pesquisa em Secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 7-11.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOUSADA, A. C. Z.; MARTINS, G. A. Egressos como fonte de informação à gestão dos cursos de Ciências Contábeis. **Revista de Contabilidade e Finanças – USP**, São Paulo, n. 37, p. 73-84, jan./abr. 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/gJwJft>>. Acesso em: 14 maio 2015.

MACHADO, G. R. **Perfil do egresso da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. 2010. 337 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://goo.gl/4emTNa>>. Acesso em: 11 maio 2015.

MARTINS, G. A.; THEÓFILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MICHELAN, L. S.; HARGER, C. A.; EHRHARDT, G.; MOREÍ, R. P. O. Gestão de egressos em instituições de ensino superior: possibilidades e potencialidades. n: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 9, 2009, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2009. Disponível em: <<https://goo.gl/xKSTWF>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

MILLENNIUM RH. **Tabela de Cargos e salários**. Disponível em: <<http://www.guiarh.com.br/tabeladesalarios.htm>>. Acesso em: 11 set. 2014.

MOURA, J. E. **Gestão de egressos**: uma proposta inovadora para o curso de secretariado executivo da Unioeste. 2014. 98 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Toledo, 2014.

PORTAL DE SECRETARIADO. Toledo, 2012. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/>>. Acesso em: 10 de maio 2015.

QUEIROZ, K. C. A. L. **Eu avalio, tu avalias, nós nos autoavaliemos?** Campinas: Autores Associados, 2011.

PORTAL DE SECRETARIADO. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/>>. Acesso em: 10 de maio 2015.

RISTOFF, D.; GIOLO, J. O Sinaes como sistema. **RBPG**, Brasília, v. 3, n. 6, p. 193-213, dez. 2006. Disponível em: <<http://goo.gl/QEnVG5>>. Acesso em: 02 maio 2015.

SÁ-SILVA, J.; ALMEIDA, C. de; GUINDANI, J. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, n.1, jul, 2009.

SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE. **Projeto Político Pedagógico 1992.** Universidade Estadual do Oeste do Paraná: Toledo, 1992.

_____. **Projeto Político Pedagógico 2005.** Universidade Estadual do Oeste do Paraná: Toledo, 2005.

SILVA, M.; TEIXEIRA, E. B. O egresso como parceiro institucional numa universidade regional: o caso da Unijuf. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 9, 2009, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2009. Disponível em: <<https://goo.gl/eZDxvy>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

UNIOESTE. **Resolução nº 017, de 17 de setembro de 1999.** Aprova o novo Estatuto da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Cascavel, PR, 17 set. 1999. Disponível em: <<http://goo.gl/jDaKXy>>. Acesso em: 20 maio 2015.