



Abril/2015

Política de Acompanhamento dos Egressos

UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE

EDITORA UNIVILLE

REITORA

Sandra Aparecida Furlan

PRODUÇÃO EDITORIAL

Editora Univille

VICE-REITOR

Alexandre Cidral

COORDENAÇÃO GERAL

Claudio Alberto Lassance Rollin

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Cleiton Vaz

SECRETARIA

Adriane Cristiana Kasprowicz

PRÓ-REITORA DE ENSINO

Sirlei de Souza

REVISÃO

Marília Garcia Boldorini

**PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO E ASSUNTOS
COMUNITÁRIOS**

Claiton Emilio do Amaral

PROJETO GRÁFICO

Rafael Sell da Silva

**PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-
GRADUAÇÃO**

Denise Abatti Kasper Silva

DIRETOR DO CAMPUS SÃO BENTO DO SUL

Gean Cardoso de Medeiros

Elaboração

Reitoria

Vice-reitoria

Pró-Reitoria de Administração

Pró-Reitoria de Ensino

Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários

Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Direção *Campus* São Bento do Sul

Assessoria de Planejamento e Avaliação

Institucional

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária da Univille

U58a Universidade da Região de Joinville.
Política de acompanhamento dos egressos / Universidade da Região de
Joinville. - Joinville, SC : UNIVILLE, 2015.

30 p.: il.

1. Egressos. 2. Desenvolvimento institucional. 3. Universidade da Região
de Joinville. I. Título

CDD 378.155

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1 O PAPEL ESTRATÉGICO DO ACOMPANHAMENTO DOS EGRESSOS	7
1.1 O acompanhamento e a verificação da atuação dos egressos	7
1.2 Missão, visão, valores e princípios institucionais	7
1.3 Política de acompanhamento dos egressos e seus macroprocessos	8
2 IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO	11
2.1 Caracterização	11
2.2 Diretrizes	11
3 COMUNICAÇÃO	12
3.1 Caracterização	12
3.2 Diretrizes	12
4 INTERAÇÃO E PARTICIPAÇÃO	14
4.1 Caracterização	14
4.2 Diretrizes	14
5 INSERÇÃO SOCIOPROFISSIONAL	16
5.1 Caracterização	16
5.2 Diretrizes	16
6 FIDELIZAÇÃO	17
6.1 Caracterização	17
6.2 Diretrizes	18
7 REGULAMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO	19

APRESENTAÇÃO

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade da Região de Joinville (Univille) é um instrumento de política que objetiva projetar as disposições da Universidade em relação ao futuro, coletivamente almejado.

O PDI vigente para o período de 2012 a 2016 foi fruto de um ciclo do Planejamento Estratégico Institucional (PEI 2009-2018) que incluiu entre seus projetos o de elaboração, aprovação, disseminação e implantação de uma política de acompanhamento dos egressos da Univille. Este documento apresenta a Política aprovada pelos Conselhos Superiores da Universidade.

Tomando como referência a legislação educacional, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o PDI e as análises promovidas pelo PEI, esta Política tem por objetivo definir as diretrizes que a Univille deseja que cada um de seus profissionais siga ao atuar junto aos egressos e a entidades em que atuam no contexto profissional e social, considerando os respectivos universos de trabalho e responsabilidades.

O documento está organizado em sete capítulos. O primeiro deles caracteriza o papel estratégico do acompanhamento de egressos para uma Instituição Comunitária de Ensino Superior como a UNIVILLE. Nos capítulos seguintes são descritos cada um destes macroprocessos do acompanhamento de egressos e são relacionadas as respectivas diretrizes.

1 O PAPEL ESTRATÉGICO DO ACOMPANHAMENTO DOS EGRESSOS

1.1 O acompanhamento e a verificação da atuação dos egressos

A importância do acompanhamento e da verificação da atuação dos egressos pode ser discutida considerando a responsabilidade social da Universidade, a melhoria dos processos da Instituição e a perspectiva da educação permanente e da educação continuada.

A responsabilidade social refere-se às ações da Instituição (com ou sem parceria) que contribuem para uma sociedade mais justa e sustentável, considerando as ações, projetos e programas desenvolvidos com e para a comunidade, objetivando a inclusão social, o desenvolvimento econômico, a melhoria da qualidade de vida, da infraestrutura urbana/local e a inovação social (INEP, 2014). A avaliação e o aperfeiçoamento da responsabilidade social da Universidade contam com valiosos subsídios a partir do acompanhamento e da verificação da atuação profissional e social dos egressos.

No que diz respeito à melhoria dos processos institucionais, dados e informações obtidos junto aos egressos e às entidades em que atuam no contexto profissional e social contribuem para a avaliação institucional e a melhoria das propostas curriculares, projetos pedagógicos e processos administrativos. Além disso, o acompanhamento e a verificação da atuação profissional e social dos egressos podem subsidiar a elaboração e implementação de ações, projetos e programas de educação permanente e de educação continuada.

Assim, conhecer o perfil dos egressos, as suas necessidades e expectativas, torna-se essencial para uma instituição de ensino superior que deseja cumprir para além da formação acadêmica, um papel social de relevância, como é o caso da Univille. Esta ação permite a busca de novas formas de comunicação e atuação institucionais para estabelecer uma relação mais profunda e duradoura que contribua com o processo de aprendizagem e com o sucesso acadêmico, profissional e pessoal dos egressos. Também é possível ponderar que conhecer melhor o egresso contribui com o aprofundamento do conhecimento sobre a comunidade e, conseqüentemente, com o aperfeiçoamento das relações comunitárias, da responsabilidade social e das contribuições da Instituição para o desenvolvimento sustentável.

A partir destes aspectos, a Univille fortalece o vínculo com os seus egressos por meio de ações que permitam aos gestores, professores e pessoal administrativo dar continuidade à aproximação com os egressos, promovendo atendimento personalizado, procurando fortalecer seus sentimentos de pertença institucional e, através deles, ampliar as possibilidades para que outros percebam a Instituição não apenas como uma parceira para o seu sucesso acadêmico, profissional e pessoal como também como um espaço social para produzir conhecimento. Por todos esses aspectos e levando em conta que a Univille é uma organização cujas atividades são intensivas em conhecimento, desenvolver e aprimorar o acompanhamento e a verificação da atuação profissional e social dos egressos é prioridade estratégica.

1.2 Missão, visão, valores e princípios institucionais

Missão

Promover formação humanística e profissional de referência para a sociedade atuando em ensino, pesquisa e extensão e contribuir para o desenvolvimento sustentável.

Visão

Ser reconhecida nacionalmente como uma universidade comunitária, sustentável, inovadora, internacionalizada e de referência em ensino, pesquisa e extensão.

Valores e princípios institucionais

Cidadania

Autonomia, comprometimento, motivação, bem-estar e participação democrática responsável promovem o desenvolvimento pessoal e social.

Integração

Ação cooperativa e colaborativa com as comunidades interna e externa constrói o bem comum.

Inovação

Competência para gerar e transformar conhecimento científico em soluções sustentáveis para os ambientes interno e externo contribui para o desenvolvimento socioeconômico.

Responsabilidade ambiental

Gestão de recursos e ações comprometidas com o equilíbrio ambiental favorecem a melhoria da qualidade de vida.

1.3 Política de acompanhamento dos egressos e seus macroprocessos

Para compreender a política de acompanhamento dos egressos e efetivamente aplicá-la, convém conceituar política, egresso e acompanhamento. Política pode ser compreendida como uma atividade orientada para a tomada de decisões de um grupo para alcançar determinados objetivos. Nesse sentido, pode-se considerar que a política é constituída por diretrizes que são compartilhadas por pessoas e oferecem orientações sobre a forma de agir alinhadamente a valores e princípios na busca de determinados resultados e metas. A política é ampla e não deve se prender a ações específicas e indicativas de como proceder. A implementação das ações situa-se no plano tático-operacional e, portanto, é um desdobramento da política. A política tem um cunho estratégico.

Considerando que uma política propõe diretrizes orientadoras em um nível estratégico, pode-se dizer que a política de acompanhamento dos egressos é constituída por diretrizes de caráter estruturante que visam o planejamento e a operacionalização de ações que atendam aos interesses da Instituição e dos egressos da Univille. Ao ser a base de qualquer ação, projeto ou programa que envolva os egressos, permite um direcionamento único para os gestores, professores e técnicos administrativos da Instituição. Desta forma, esta política tem por objetivo definir as diretrizes que a Univille deseja que cada um de seus profissionais siga ao atuar junto aos egressos e a entidades em que atuam no contexto profissional e social, considerando os respectivos universos de trabalho e responsabilidades.

Por egresso, a Univille compreende todo discente que, tendo concluído ou não seus estudos, frequentou algum nível de ensino oferecido pela Instituição, abrangendo:

- a) Educação Básica: educação infantil, ensino fundamental, ensino médio e ensino técnico;
- b) Graduação: cursos de ensino superior;
- c) Pós-graduação: cursos *lato sensu* (especialização) e *stricto sensu* (mestrado e doutorado).

Além dos níveis de ensino, esta política ainda considera:

- a) Extensão: cursos de extensão com carga horária igual ou superior a 120 horas.

Baseado em Pena (2000), foram estabelecidas categorias de egressos, que caracterizam o público que esta política abrange e que deve ser considerado nas ações, projetos e programas desenvolvidos pela Univille:

- a) Egresso Graduação: discente que concluiu todos os componentes curriculares de curso de graduação e que tenha recebido o diploma da Univille;
- b) Egresso da Pós-graduação lato sensu: discente que concluiu todos os componentes curriculares de curso de pós-graduação *lato sensu* (especialização) e que tenha recebido o certificado da Univille;
- c) Egresso da Pós-graduação stricto sensu: discente que concluiu todos os componentes curriculares de curso de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado ou doutorado) e que tenha recebido o diploma da Univille;
- d) Egresso concluinte da educação básica: discente que concluiu todos os componentes curriculares das séries de estudo do ensino fundamental ou ensino médio ou ensino técnico e que tenha recebido o certificado ou diploma do Colégio da Univille;
- e) Egresso desistente: discente que realizou matrícula em algum nível de ensino, concluiu pelo menos uma série ou módulo na Univille, mas desistiu do curso;
- f) Egresso transferido: discente que realizou matrícula em algum nível de ensino, concluiu pelo menos uma série ou módulo na Univille e efetuou transferência para outra instituição de ensino;
- g) Egresso intercambista: discente de outra instituição de ensino, brasileira ou estrangeira, que realizou intercâmbio na Univille, matriculado regularmente em algum nível de ensino e que tenha obtido aprovação em pelo menos um componente curricular ou realizado estágio ou participado de projeto de pesquisa ou de projeto de extensão da Univille;
- h) Egresso de curso de extensão: discente que concluiu curso de extensão com carga horária igual ou superior a 120 horas e que tenha recebido certificado de conclusão do curso pela Univille.

É necessário considerar ainda que as ações, projetos e programas que dizem respeito a esta política abrangem instituições, empresas, organizações públicas, organizações não governamentais, conselhos e entidades profissionais e entidades de classe, com as quais os egressos se relacionam. O relacionamento da Universidade com as entidades atuantes no mercado de trabalho e no contexto social propicia importantes dados e informações, bem como a possibilidade de participação destes atores sociais nos processos de melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão.

Por fim, é preciso caracterizar o que é compreendido como acompanhamento. Segundo o Dicionário Michaelis (1998), acompanhar é “fazer companhia a, ir em companhia de; seguir a mesma direção de; seguir com atenção, com o pensamento ou com o sentimento”. É nesse sentido que a Univille entende o acompanhamento de egressos, estando mais próxima e apoiando-os em sua trajetória em consonância com Lacombe (*apud* Michelin et al 2009, p. 01), que afirma que acompanhamento é “manter-se permanentemente informado sobre a evolução de alguma coisa”. Desta forma, compreende-se acompanhamento como forma de aproximação, de interação, de comunicação e de relacionamento com o egresso da Univille, com vistas a fazer com que ele continue desenvolvendo o sentimento de pertença em relação à Universidade e volte à Instituição, quer seja na continuidade de sua formação ou na qualidade de cidadão que contribui para o desenvolvimento da Universidade e da comunidade. Este acompanhamento leva em conta macroprocessos que caracterizam a forma como a Instituição deseja que o acompanhamento dos egressos seja desenvolvido (Figura 1) e permite organizar as diretrizes que constituem esta política.

Figura 1 – Macroprocessos do acompanhamento de egresso



Fonte: Primária (2015)

Para a Univille esses macroprocessos permeiam todas as áreas e setores institucionais em qualquer tipo de intervenção que envolva os egressos e faz-se necessário que todos os envolvidos com o acompanhamento dos egressos conheçam, compartilhem e desenvolvam ações dentro das diretrizes que compõem a política.

Assim, é relevante considerar que a política de acompanhamento de egressos deve ser referência para a ação de todos na Instituição, desde o nível estratégico até o nível operacional. Por conseguinte, para além de um documento, a política deve ser amplamente socializada, disseminada, apropriada e praticada por todos os gestores, professores e técnicos administrativos. Faz-se então necessário que, a partir de sua aprovação, haja um processo contínuo de comunicação e inserção da política nas ações, projetos e programas relacionados ao treinamento e desenvolvimento das pessoas que constituem a Instituição.

2 IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO

2.1 Caracterização

É possível considerar que o ponto de partida do acompanhamento dos egressos é a sua identificação e o registro de dados e informações sobre sua atuação profissional e social, caracterizando um perfil que deve ser permanentemente atualizado. Além disso, também se faz necessária a identificação e registro dos diferentes atores do contexto profissional e social que podem manter relacionamento com o egresso e a Universidade, abrangendo instituições, empresas, organizações públicas, organizações não governamentais, conselhos e entidades profissionais e de classe.

No âmbito da política de acompanhamento dos egressos, a Univille considera que o objetivo do macroprocesso de identificação e registro é manter dados e informações do egresso da Univille, bem como das entidades que atuam no contexto profissional e social em que o egresso e a Universidade desenvolvem suas atividades, permitindo a caracterização de perfis que possam subsidiar as tomadas de decisão e as ações da Instituição.

2.2 Diretrizes

ÉTICA: zelar pela construção de relacionamentos pautados em princípios éticos de transparência, honestidade e respeito aos direitos humanos, aos direitos e deveres inerentes ao exercício da cidadania e à democracia.

TRANSPARÊNCIA: assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade dos dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

REGISTRO E ENCAMINHAMENTO: qualquer profissional da Universidade deve registrar os dados e as informações obtidos, encaminhá-los aos setores pertinentes e estimular o desenvolvimento de soluções com base nesses dados e informações.

3 COMUNICAÇÃO

3.1 Caracterização

A comunicação é um processo que viabiliza a troca de mensagens entre diferentes atores com o intuito de atender determinadas finalidades. A comunicação eficaz é aquela em que ocorre a compreensão comum da mensagem por parte de quem a emite e de quem a recebe e contribui para a mudança almejada para a atitude e o comportamento dos participantes do processo. São fatores determinantes dessa eficácia: uma atitude positiva e de abertura dos participantes em relação à comunicação, ao conteúdo e à forma da mensagem, os meios ou canais empregados, bem como o controle e *feedback* desenvolvidos com o intuito de certificar que a mensagem chegou a seu destino, foi compreendida e que as finalidades da comunicação foram alcançadas. É a partir do *feedback* que se pode estabelecer um processo contínuo de diálogo, em que o intercâmbio de papéis entre emissor e receptor propicia a retificação de desvios, a correção de erros e o compartilhamento de objetivos e ações comuns a ambos os participantes.

No âmbito da política de acompanhamento dos egressos, a Univille considera que o objetivo do macroprocesso de comunicação é construir um diálogo permanente sobre o papel da Universidade e o papel e atuação do egresso junto à comunidade, considerando a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. Este diálogo abrange a troca mútua de dados e informações entre a Instituição e o egresso sobre as oportunidades oferecidas pela Instituição e a atuação profissional e social do egresso, assim como suas contribuições para o desenvolvimento da Universidade e da comunidade. Isso ocorre por meio de diferentes canais de comunicação, possibilitando ao egresso a interação com gestores e técnicos administrativos, com professores, com estudantes em formação, com outros egressos e com colegas de profissão.

3.2 Diretrizes

ÉTICA: zelar pela construção de relacionamentos pautados em princípios éticos de transparência, honestidade e respeito aos direitos humanos, aos direitos e deveres inerentes ao exercício da cidadania e à democracia.

RESPEITO: atender com cortesia e respeito, impedindo manifestações de discriminação, preconceito ou de privilégios de atendimento.

HUMANIZAÇÃO: receber e ouvir de forma humanizada os egressos em suas preocupações, proposições e sugestões.

EMPATIA: ter interesse genuíno pelos egressos de forma a compreender a sua dinâmica pessoal e conhecer suas necessidades e interesses a partir de seu contexto de vida.

ESCUTA ATIVA: estar aberto para ouvir e entender as circunstâncias das solicitações enunciadas pelos egressos compreendendo e respondendo as suas necessidades.

CONHECIMENTO: dispor de informações e conhecimento sobre a identidade Institucional, os serviços e oportunidades que a Universidade oferece, as normas e procedimentos institucionais, as abordagens teóricas e técnicas que fundamentam o recebimento de *feedback*.

TRANSPARÊNCIA: assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade dos dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

INTEGRAÇÃO: fortalecer e ampliar o processo de conhecimento e reconhecimento, pelos egressos, dos serviços e oportunidades institucionais, contribuindo para que o egresso estabeleça e fortaleça o compromisso com o seu processo de aprendizagem, usufrua oportunidades para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, bem como reconheça seu pertencimento e seu protagonismo na Instituição.

INTERLOCUÇÃO: oportunizar diálogos sobre pontos de vista ou resultados opostos, visando identificar a possibilidade de padrões para assuntos semelhantes ou estabelecer novas linhas de atuação.

REGISTRO E ENCAMINHAMENTO: qualquer profissional da Universidade deve registrar os dados e informações obtidos, encaminhá-los aos setores pertinentes e estimular o desenvolvimento de soluções inovadoras com base nestes dados e informações.

4 INTERAÇÃO E PARTICIPAÇÃO

4.1 Caracterização

Ao analisar a necessidade da melhoria dos currículos dos cursos, Brito (2008, web) enfatiza a importância de que a elaboração e execução de um projeto pedagógico não leve em conta apenas as exigências legais e os requisitos impostos pelos órgãos regulatórios educacionais e conselhos profissionais, mas também as exigências da realidade social que está em contínua transformação. A isto se pode acrescentar que melhorias curriculares também devem considerar os compromissos mais amplos da Educação como um bem social e o compromisso da Universidade com uma formação que contribua para o exercício da cidadania e para uma atuação profissional embasada em conhecimento científico e tecnológico, sem perder de vista a diversidade social e cultural.

Nesse sentido, o egresso desempenha o importante papel de protagonista na concretização das propostas curriculares, projetos pedagógicos e perfis profissiográficos junto à realidade social, no contexto da comunidade. A partir disto, o *feedback* e as sugestões dos egressos podem contribuir de forma efetiva com a Instituição no que diz respeito à avaliação das propostas curriculares e projetos pedagógicos, bem como na definição, planejamento e implantação de melhorias nos processos de ensino e aprendizagem, na organização didático-pedagógica, na infraestrutura e na qualificação e profissionalização do corpo docente dos cursos. Pena (2000, p. 20) ressalta que o acompanhamento do egresso é uma oportunidade “de avaliar os resultados de uma instituição”, o que pode subsidiar melhorias também no âmbito administrativo, considerando os processos, infraestrutura e pessoal das atividades meio da Universidade. Assim, o *feedback* proporcionado por meio da interação entre o egresso e a Instituição, e a participação do egresso em atividades institucionais podem contribuir com o desenvolvimento da Universidade e da comunidade.

No âmbito da política de acompanhamento dos egressos, a Univille considera que o objetivo do macroprocesso de interação e participação é obter o *feedback* do egresso a respeito da Universidade e oportunizar o engajamento deste egresso em ações, projetos e programas que visem à melhoria institucional, considerando sua atuação profissional, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. O macroprocesso interação e participação tem como objetivo possibilitar ao egresso a sua efetiva presença nos diferentes momentos e espaços da Univille.

4.2 Diretrizes

ÉTICA: zelar pela construção de relacionamentos pautados em princípios éticos de transparência, honestidade e respeito aos direitos humanos, aos direitos e deveres inerentes ao exercício da cidadania e à democracia.

RESPEITO: atender com cortesia e respeito impedindo manifestações de discriminação, preconceito ou de privilégios de atendimento.

HUMANIZAÇÃO: receber e ouvir de forma humanizada os egressos em suas preocupações, proposições e sugestões.

EMPATIA: ter interesse genuíno pelos egressos de forma a compreender a sua dinâmica pessoal e conhecer suas necessidades e interesses a partir de seu contexto de vida.

ESCUTA ATIVA: estar aberto para ouvir e entender as circunstâncias das solicitações enunciadas pelos egressos compreendendo e respondendo as suas necessidades.

CONHECIMENTO: dispor de informações e conhecimento sobre a identidade Institucional, os serviços e oportunidades que a Universidade oferece, as normas e procedimentos institucionais, as abordagens teóricas e técnicas que fundamentam o recebimento de *feedback*.

TRANSPARÊNCIA: assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade de dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

INTEGRAÇÃO: fortalecer e ampliar o processo de conhecimento e reconhecimento, pelos egressos, dos serviços e oportunidades institucionais, contribuindo para que o egresso estabeleça e fortaleça o compromisso com o seu processo de aprendizagem, usufrua oportunidades para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, bem como reconheça seu pertencimento e seu protagonismo na Instituição.

COOPERAÇÃO: fomentar o relacionamento da Univille com os egressos e as entidades atuantes no mercado de trabalho e no contexto social com vistas a obtenção de dados e informações sobre os egressos e os campos de atuação profissional e social, a participação nos processos de melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão e o estabelecimento de parcerias e convênios.

INTERLOCUÇÃO: oportunizar diálogos sobre pontos de vista ou resultados opostos, visando identificar a possibilidade de padrões para assuntos semelhantes ou estabelecer novas linhas de atuação.

REGISTRO E ENCAMINHAMENTO: qualquer profissional da Universidade deve registrar os dados e as informações obtidos, encaminhá-los aos setores pertinentes e estimular o desenvolvimento de soluções inovadoras com base nestes dados e informações.

5 INSERÇÃO SOCIOPROFISSIONAL

5.1 Caracterização

Para Lousada & Martins (2005 *apud* Michelin *et al*, 2009, p. 02), é importante acompanhar os egressos após a conclusão do curso “pelo simples fato de que atualmente no Brasil as universidades são depositárias das esperanças sociais de grande parte da população”. O interesse da universidade no desenvolvimento do profissional por ela formado demonstra a sua preocupação e responsabilidade com cada um de seus estudantes, que vai além do vínculo contratual.

“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, principalmene no que diz respeito à qualificação para o trabalho.” (Lousada; Martins, 2005, p. 75)

Esta preocupação com a inserção socioprofissional do egresso diz respeito à própria responsabilidade social da Universidade. A responsabilidade social da Instituição está relacionada ao seu papel no que diz respeito à inclusão social, ao desenvolvimento econômico, à melhoria da qualidade de vida, da infraestrutura urbana/local e a inovação social (INEP, 2014). A verificação da atuação profissional e social daqueles que passaram pela Instituição oferece importantes subsídios para a avaliação e melhoria da Universidade.

No âmbito da política de acompanhamento dos egressos, a Univille considera que o objetivo do macroprocesso de inserção socioprofissional é verificar a atuação profissional e social do egresso com vistas a subsidiar a melhoria da atuação institucional e o aperfeiçoamento de sua responsabilidade social. Deve-se então buscar informações sobre a situação do egresso em termos de preparação profissional, inserção no mercado de trabalho, empregabilidade, trajetória educacional e profissional e sobre sua atuação na comunidade nos âmbitos social, econômico, educacional e cultural. A operacionalização deste macroprocesso considera a participação dos egressos e também de instituições, empresas, organizações públicas, organizações não governamentais, conselhos e entidades profissionais e de classe. O relacionamento da Universidade com as entidades atuantes no mercado de trabalho e no contexto social propicia importantes dados e informações, bem como a possibilidade de participação destes atores sociais nos processos de melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão.

5.2 Diretrizes

ÉTICA: zelar pela construção de relacionamentos pautados em princípios éticos de transparência, honestidade e respeito aos direitos humanos, aos direitos e deveres inerentes ao exercício da cidadania e à democracia.

TRANSPARÊNCIA: assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade de dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

REGISTRO E ENCAMINHAMENTO: qualquer profissional da Universidade deve registrar os dados e as informações obtidos, encaminhá-los aos setores pertinentes e estimular o desenvolvimento de soluções inovadoras com base nestes dados e informações.

COOPERAÇÃO: fomentar o relacionamento da Univille com os egressos e as entidades atuantes no mercado de trabalho e no contexto social com vistas à obtenção de dados e informações sobre os egressos e os campos de atuação profissional e social, a participação nos processos de melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão e o estabelecimento de parcerias e convênios.

6 FIDELIZAÇÃO

6.1 Caracterização

No contexto educacional, a fidelização pode ser compreendida como uma relação que o estudante, ou egresso, e sua família desenvolvem com a instituição de ensino. Esta relação é caracterizada por uma atitude positiva, embasada em sentimentos de confiança e satisfação. Isto leva o indivíduo a manter o comprometimento com a relação estabelecida com a Instituição, o que pode fazer com que a recomende para outras pessoas, bem como o motive a buscar novas oportunidades educativas na Universidade. Esta relação pode então ser considerada como uma importante força indutora da educação permanente e da educação continuada.

De acordo com Paschoal, Mantovani e Méier (2007, p. 479)

A educação permanente surge como uma exigência na formação do sujeito, pois requer dele novas formas de encarar o conhecimento. Atualmente, não basta 'saber' ou 'fazer', é preciso 'saber fazer', interagindo e intervindo, e essa formação deve ter como características: a autonomia e a capacidade de aprender constantemente, de relacionar teoria e prática e vice-versa, isto refere-se à inseparabilidade do conhecimento e da ação. A educação permanente, baseada no aprendizado contínuo, é condição necessária para o desenvolvimento do sujeito, no que tange ao seu auto aprimoramento, direcionando-o à busca da competência pessoal, profissional e social, como uma meta a ser seguida por toda a sua vida.

Já a educação continuada é entendida como toda ação desenvolvida após a formação profissional inicial com propósito de atualização de conhecimentos, aquisição de novas informações, desenvolvimento de novas competências e habilidades, por meio de atividades de duração definida e metodologias formais (DAVINI, 2009). Segundo Paschoal, Mantovani e Méier (2007, p. 480):

A educação continuada é conceituada como o conjunto de experiências subsequentes à formação inicial, que permitem ao trabalhador manter, aumentar ou melhorar sua competência, para que esta seja compatível com o desenvolvimento de suas responsabilidades (...). Ela é um conjunto de práticas educativas contínuas, destinadas ao desenvolvimento de potencialidades, para uma mudança de atitudes e comportamentos nas áreas cognitiva, afetiva e psicomotora do ser humano, na perspectiva de transformação de sua prática.

Numa sociedade em constante transformação, a Univille deve despender esforços em prol da atualização, qualificação e aprimoramento permanente e continuado dos profissionais por ela formados. Com uma efetiva aproximação com os egressos, será possível ofertar-lhes serviços que atendam suas necessidades e expectativas, tanto pessoais quanto profissionais, bem como se valer de suas experiências e conhecimentos para promover a educação permanente e continuada, produzindo conhecimento e contribuindo com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

No âmbito da política de acompanhamento dos egressos, a Univille considera que o objetivo do macroprocesso de fidelização é promover a educação permanente e continuada por meio da identificação e análise das necessidades dos egressos e do contexto profissional e social e possibilitar o atendimento destas demandas por meio das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. A operacionalização deste macroprocesso considera a participação dos egressos e também de instituições, empresas, organizações públicas, organizações não governamentais, conselhos e entidades profissionais e entidades de classe. O relacionamento da

Universidade com as entidades atuantes no mercado de trabalho e no contexto social propicia importantes dados e informações, bem como a possibilidade de participação destes atores sociais nos processos de elaboração, execução e avaliação de ações, projetos e programas de educação permanente e educação continuada.

6.2 Diretrizes

ÉTICA: zelar pela construção de relacionamentos pautados em princípios éticos de transparência, honestidade e respeito aos direitos humanos, aos direitos e deveres inerentes ao exercício da cidadania e à democracia.

RESPEITO: atender com cortesia e respeito, impedindo manifestações de discriminação, preconceito ou de privilégios de atendimento.

HUMANIZAÇÃO: receber e ouvir de forma humanizada os egressos em suas preocupações, proposições e sugestões.

EMPATIA: ter interesse genuíno pelos egressos de forma a compreender a sua dinâmica pessoal e conhecer suas necessidades e interesses a partir de seu contexto de vida.

ESCUTA ATIVA: estar aberto para ouvir e entender as circunstâncias das solicitações enunciadas pelos egressos compreendendo e respondendo as suas necessidades.

CONHECIMENTO: dispor de informações e conhecimento sobre a identidade Institucional, os serviços e oportunidades que a Universidade oferece, as normas e procedimentos institucionais, as abordagens teóricas e técnicas que fundamentam a educação permanente e a educação continuada.

TRANSPARÊNCIA: assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade de dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

INTEGRAÇÃO: fortalecer e ampliar o processo de conhecimento e reconhecimento, pelos egressos, dos serviços e oportunidades institucionais, contribuindo para que o egresso estabeleça e fortaleça o compromisso com o seu processo de aprendizagem, usufrua oportunidades para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, bem como reconheça seu pertencimento e seu protagonismo na Instituição.

COOPERAÇÃO: fomentar o relacionamento da Univille com os egressos e as entidades atuantes no mercado de trabalho e no contexto social com vistas à obtenção de dados e informações sobre os egressos e os campos de atuação profissional e social, a participação nos processos de melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão e o estabelecimento de parcerias e convênios.

REGISTRO E ENCAMINHAMENTO: qualquer profissional da Universidade deve registrar os dados e as informações obtidos, encaminhá-los aos setores pertinentes e estimular o desenvolvimento de soluções inovadoras com base nestes dados e informações.

7 REGULAMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO

A política de Acompanhamento dos Egressos da Univille é regulamentada pelo Conselho Universitário, pelo Conselho de Administração e por atos normativos das Pró-Reitorias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Universidades vivenciam um momento histórico de grandes transformações, dada a expansão pela qual o ensino superior passa no país, os marcos regulatórios educacionais e, principalmente, o amplo rol de papéis e responsabilidades que necessitam atender, em um cenário socioeconômico dinâmico, complexo e desafiador.

Dentre estes papéis institucionais, é possível destacar o que diz respeito à responsabilidade social das universidades, cuja avaliação e aperfeiçoamento contam com valiosos subsídios a partir do acompanhamento e da verificação da atuação profissional e social dos egressos.

O acompanhamento dos egressos e a verificação de sua atuação profissional e social fornecem dados e informações que contribuem com a melhoria das propostas curriculares, projetos pedagógicos e processos administrativos, bem como a elaboração e implementação de ações, projetos e programas de educação permanente e de educação continuada.

Assim, a política de acompanhamento de egressos ora apresentada, que define macroprocessos e diretrizes para atuação de todos os gestores, professores e técnicos administrativos, é essencial para a melhoria das atividades de ensino, pesquisa e extensão, para o aperfeiçoamento da responsabilidade social, para o cumprimento da missão e dos valores e princípios da Instituição e para a concretização de sua visão.

REFERÊNCIAS

BRITO, Márcia Regina F. de. O SINAES e o ENADE: da concepção à implantação. Avaliação[online], vol.13, nº.3, 2008. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n3/14.pdf>> Acesso em 23 jan 2014.

COLOMBO, Sonia S. et. al. **Gestão Educacional**: uma nova visão. Porto Alegre: Artmed, 2004.

DAVINI, M.C. Enfoques, problemas e perspectivas na educação permanente dos recursos humanos de saúde. In: Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação em Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Brasília, 2009. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_educacao_permanente_saude.pdf. Acesso em 30 mar. 2015.

INEP. Instrumento de avaliação institucional externa. 2014. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf. Acesso em 30 mar. 2015.

KOTLER, P. et al. **Administração de Marketing**. 14 ed. São Paulo: Ed. Pearson Education, 2012.

MICHAELIS: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998 (Dicionários Michaelis).

MICHELAN, Luciano Sergio et al. Gestão de egressos em instituições de ensino superior: possibilidades e potencialidades. IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Florianópolis SC, 25 a 27 de novembro de 2009.

PASCHOAL, Amarílis Schiavon; MANTOVANI, Maria de Fátima; MÉIER, Marineli Joaquin. Percepção da educação permanente, continuada e em serviço para enfermeiros de um hospital de ensino. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v, 41, n. 3, p. 478-484, jan. 2007.

PENA, Mônica Diniz Carneiro. Acompanhamento de egressos: uma análise conceitual e sua aplicação no âmbito educacional brasileiro. **Revista Educação Tecnológica**, Belo Horizonte, v.5, n.2, p.25-30, jul./dez. 2000.

PORTER, M. **Vantagem Competitiva**: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1989.

RODRIGUES, A. L. M. OLIVEIRA, L. R. Análise de informações para gestão de relacionamento com alunos. **Revista Produto & Produção**. UFRGS. Vol. 12. Junho, 2011.