

XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB 2013)  
GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações

Pôster

**O BOM FILHO A CASA SEMPRE TORNA? UMA ANÁLISE DO PERFIL DE EGRESSO QUE, VIA INFORMAÇÃO, MANTÉM-SE VINCULADO À UFMG**

Tatiana Pereira Queiroz - UFMG  
Claudio Paixão Anastácio de Paula - UFMF

**Resumo**

O propósito deste artigo é apresentar a estratégia desenhada para identificar um perfil de egressos que tenham uma maior possibilidade de se manterem vinculados à instituição de ensino superior onde se graduaram. Nessa estratégia, a informação é tomada como importante fator de aproximação. O ambiente analisado é o programa de ex-alunos da Universidade Federal de Minas Gerais, o "Sempre UFMG", e as unidades de análise, os egressos que possuem o e-mail cadastrado na universidade. Como instrumento, será utilizado um questionário auto-administrado que abordará os seguintes constructos: necessidades de informação; identificação social e organizacional; papel e vínculo. Este trabalho, que ainda se encontra em andamento, mostra potencial para contribuir para o enriquecimento da escassa literatura nacional sobre o relacionamento entre egressos e suas instituições de ensino, para a investigação das necessidades de informação dos usuários e não-usuários de sistemas informacionais para egressos, bem como para o auxílio da tomada de decisão na administração dessas instituições.

**Palavras-chave:** Estudo de usuários. Informação e ex-alunos. Usuários e não-usuários de sistemas de informação. Informação e cultura do retorno à universidade. Perfil de identificação organizacional.

**Abstract**

The purpose of this paper is to present a strategy designed to identify a profile of graduates who have a greater chance of remaining attached to the higher education institution where they graduated. In this strategy the information is taken as an important approach factor. The environment analyzed is the alumni program of Universidade Federal de Minas Gerais, the "Always UFMG", and the units of analysis, the graduates who had their e-mail address registered at the university. As a tool, a self-administered questionnaire will be used, addressing the following constructs: information needs; identifying social and organizational; role and attachment. This study, which is still in progress, shows potential to contribute to the enrichment of the scant literature on the relationship between graduates and their educational institutions, for research into the information needs of users and non-users of information systems for graduates as well as to aid decision making in the management of these institutions.

**Keywords:** User study. Information and alumni. Users and non-users of information systems. Information and culture return to university. Profile of organizational identification.

## 1 INTRODUÇÃO

As instituições de educação superior - IES<sup>1</sup> foram criadas para formarem com qualidade futuros profissionais. Todos os anos, egressos dessas instituições são lançados ao mercado de trabalho - com exceção daqueles que se dedicarão à pesquisa - para formarem os quadros profissionais do país. É muito comum, entretanto, o pensamento de que o cordão umbilical da relação aluno-universidade é cortado quando este aluno recebe o diploma, o que na verdade é um lamentável engano. Conforme cita Coelho (2009):

Na maioria dos casos, o diploma representa o corte do cordão umbilical entre a universidade e o egresso e, em consequência, desta instituição com a sociedade, pela qual o futuro ex-aluno será envolvido, cheio de expectativas em relação ao mundo do trabalho e ansioso para exercer, em prol da população, a formação recebida.

Essa relação que antes intensa, quando do período discente, e depois de formado, quase que inexistente, gera no egresso uma sensação de abandono por parte da sua IES, que não se sente, ou não se sentia, obrigada a acompanhar os caminhos tomados por esse egresso após a formatura.

Contudo, com a promulgação da Lei 10.861 de 14/04/2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e, por conseguinte, sua normativa a Portaria n. 300 do Ministério da Educação - MEC, de 30/01/2006, que aprova o instrumento de avaliação externa das Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, os egressos passam a agregar valor nas avaliações das IES realizadas pelo MEC, conforme visto na dimensão nove da referida Portaria que fala sobre política de acompanhamento do egresso e programas de educação continuada voltada para o egresso.

Dentro desse contexto, torna-se fundamental para uma IES preocupar-se com o caminho percorrido pelo aluno após a conclusão do curso, além de pensar somente na sua missão institucional precípua que é formar pessoas por meio da tríade ensino, pesquisa e extensão. A busca pela excelência, objetivo de toda grande instituição de ensino, aliada à necessidade, cada vez mais latente, da relevância social, torna quase que imprescindível o acompanhamento de egressos. Por esse motivo, a necessidade da institucionalização de um programa de ex-alunos é salutar para o amadurecimento de uma IES.

Desse modo, o objetivo deste trabalho é analisar o Programa de Ex-alunos da Universidade Federal de Minas Gerais, o Sempre UFMG, programa este criado em 2000, com a missão de manter os vínculos e os laços de reciprocidade entre a UFMG e seus ex-alunos,

---

<sup>1</sup> Encontra-se também o termo instituições de ensino superior, como sinônimo. O termo instituições de educação superior é a expressão utilizada pelo MEC.

incentivando a cultura do retorno à Universidade. Todas as ações e atividades do Sempre UFMG permeiam a informação, uma vez que ferramentas informacionais foram concebidas com o intuito de facilitar a manutenção do vínculo do egresso com a referida Instituição.

## **2 O PROBLEMA**

A localização dos egressos após a formatura, bem como a atualização dos seus dados cadastrais são os grandes problemas enfrentados pelo Sempre UFMG. Além disso, a identificação das necessidades informacionais dos ex-alunos também são grandes desafios à gerência do referido Programa. Em suma, manter o egresso relacionado com a sua IES não é tarefa fácil.

Com essa problemática, partiu-se a investigação em duas frentes: uma voltada para a questão informacional, ou seja, as necessidades de informação dos ex-alunos em relação à sua Universidade; e outra direcionada para uma questão mais interpessoal, de percepção, de registro afetivo e simbólico dos egressos.

Assim, o problema da pesquisa pôde-se resumir em quais são os interesses informacionais dos ex-alunos bem como fatores de ordem pessoal que podem promover um relacionamento mais efetivo entre esse público e a UFMG?

Espera-se que, com os resultados da pesquisa, um perfil de egresso, ou seja, de usuário do ponto de vista da Ciência da Informação, possa ser identificado como mais propenso a manter um relacionamento com a UFMG. Assim, propostas e sugestões poderão ser produzidas para auxiliar a tomada de decisão no Programa Sempre UFMG com o intuito de melhorar os resultados desse relacionamento entre os ex-alunos e a Universidade.

## **3 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DO PÚBLICO DE USUÁRIOS E NÃO-USUÁRIOS DO SEMPRE UFMG**

Uma questão nuclear desta pesquisa é identificar as necessidades ou desejos dos usuários do Programa Sempre UFMG. Se por um lado, há os ex-alunos que, ao se inscreverem no Programa, criam expectativas quanto aos serviços e informações fornecidas pelo mesmo, por outro, existem os egressos que não se inscreveram e que, em grande parte, não sabem da existência deste Programa. Neste caso, são os não-usuários, ou seja, os usuários em potencial que fazem parte da grande massa de egressos da Universidade, e que podem vir a ser usuários dos serviços de informação disponibilizados pelo Sempre UFMG.

Nesse contexto, há de se identificar a necessidade da informação, o porquê e o como um indivíduo busca a informação que deseja, ou mesmo, deixa de buscá-la porque não sabe que a necessita ou desconhece a sua existência (CRONIN, 1981 *apud* DUMONT, 1994).<sup>2</sup>

Nesse cenário, a tentativa de se identificar as necessidades informacionais dos usuários e dos usuários em potencial ou não-usuários do Programa Sempre UFMG, que neste contexto são usados como sinônimos é basilar para a consecução desta pesquisa cuja investigação se aproxima bastante da ótica promovida pelo enfoque alternativo de estudos de usuários, neste caso, os egresso da UFMG, com influências do paradigma social da informação, centrando em suas necessidades específicas de informações, embora não se possa deixar de identificar reminiscências da abordagem tradicional neste estudo, uma vez que se preocupa também com os hábitos de comportamento e graus de satisfação dos usuários, medidos quantitativamente.

De acordo com Ferreira (1996, p. 06) sobre a abordagem alternativa de estudos de usuários:

A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência.

Enfim, as necessidades de informação dos usuários ou usuários em potencial devem ser analisadas para determinar a melhoria dos sistemas de informação, que tendem a se interessar apenas por aqueles que o utilizam verdadeiramente, ou seja, os usuários. Portanto, a análise das necessidades, segundo Le Coadic (2004, p. 43), "é uma atividade interativa que alterna coleta de dados (coleta direta e/ou indireta por meio de medições e levantamentos), análise desses dados e decisão". É nessa linha de investigação que se embasa esta pesquisa.

#### **4 IDENTIFICAÇÃO, PAPEL E VÍNCULO DO EGRESSO COM A SUA IES**

A teoria da identificação social de Mael e Ashforth (1992) diz respeito ao sentimento de pertença a um grupo de classificação real ou simbólico ("eu sou um homem", "eu sou um fã do time de futebol local"). Através da identificação social, o indivíduo se percebe como psicologicamente entrelaçado com o destino de um grupo, partilhando e experimentando seus sucessos e fracassos. (TOLMAN, 1943 *apud* MAEL; ASHFORTH, 1992)<sup>3</sup>. Sob esta perspectiva, surge a identificação organizacional que é uma forma específica de identificação social em que o indivíduo define a si mesmo, em termos de sua participação em uma

---

<sup>2</sup> CRONIN, B. Assessing user needs. *Aslib Proceedings*, London, v. 33, n. 2, p. 37-47, fev. 1981.

<sup>3</sup> TOLMAN, E. C. Identification and the post-war world. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, v. 38, p. 141-148, 1943.

organização em particular.

Para haver a identificação em instituições de ensino, Mael e Ashforth (1992) falam de pressupostos organizacionais – prestígio e competitividade interinstitucional - e pressupostos individuais – tempo de permanência e de saída da instituição, relação com um mentor, contribuição da IES na consecução dos objetivos pessoais dos alunos e sentimentalismo.

Já McDearmon (2012) aborda a questão do papel do egresso perante a sua instituição de ensino, melhor dizendo, a sua posição de egresso perante a sua faculdade ou universidade e que vai, segundo ele, moldar o seu comportamento social. Ele se utiliza da teoria do interacionismo simbólico de Stryker (2002 *apud* MCDEARMON, 2012)<sup>4</sup> que diz que o comportamento humano é dependente de classificações e que estas trazem expectativas que alimentam o comportamento de uma pessoa e definem uma diretriz para determinar interações sociais de um ambiente. Ainda de acordo com Stryker (2002 *apud* MCDEARMON, 2012) o termo "posição" se refere a qualquer categoria socialmente reconhecida de atores, e o termo "papel" é usado para responder às expectativas que correspondem com a posição em questão. O papel dos alunos ou ex-alunos em relação a sua instituição refere-se aos comportamentos dos indivíduos que ocupam essa posição.

Já Bowlby (1969)<sup>5</sup> e Ainsworth (1989),<sup>6</sup> citados por Faria (2008), relatam as relações precoces que a criança desenvolve com as figuras parentais ou do cuidador, baseados nas necessidades de segurança e proteção, também não descartam a criação de vínculos entre adultos, uma vez que "padrões de vinculação desenvolvidos na infância seriam relativamente estáveis ao longo do desenvolvimento e as relações afetivas próximas com os pares seriam o equivalente nos adultos às relações de vinculação na infância" (FARIA, 2008, p. 8). Desse modo, torna-se muito importante as relações interpessoais adquiridas no período do ensino superior, como a figura do mentor e dos amigos. Esses indivíduos e, no caso específico dos amigos, proporcionam busca de proximidade e fontes de conforto e segurança, caracterizando, assim, uma relação de vinculação, tão relevante na vida adulta (DOHERTY; FEENEY, 2004 *apud* FARIA, 2008).<sup>7</sup>

## **5 DELINEAMENTO DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Como o problema deste trabalho gira em torno da manutenção de um contato mais

---

<sup>4</sup> STRYKER, S. *Symbolic interactionism: A social structural version*. Caldwell, New Jersey: The Blackburn Press, 2002.

<sup>5</sup> BOWLBY, J. *Attachment and loss: Attachment*. London: Basic Books. Ed. rev., 1969.

<sup>6</sup> AINSWORTH, M. Attachments beyond infancy. *American Psychologist*, 44, 709-716, 1989.

<sup>7</sup> DOHERTY, N.; FEENEY, J. The composition of attachment networks throughout the adult years. *Personal Relationships*, v. 11, p. 469-488, 2004.

efetivo, que possivelmente, gera um relacionamento entre a IES e seus egressos, torna-se essencial para a consecução deste trabalho saber quais são as expectativas, especialmente informacionais, dos egressos em relação ao programa de ex-alunos da UFMG, bem como a relação entre as dimensões da identificação social e organizacional, papel e vínculo do egresso com a auto-percepção desse público participante da pesquisa.

Para tanto, propõe-se um levantamento ou *survey* exploratório (BABBIE, 1999), via questionário auto-administrado, com egressos da UFMG que se tem o contato de e-mail registrado nos bancos de dados do Sempre UFMG e da própria Universidade. Atualmente esses bancos contam com cerca de 40.000 contatos.

Devido ao caráter exploratório e ao tamanho da população, a amostra será a não-probabilística, utilizando-se do critério da confiança em sujeitos disponíveis, que trabalha com os sujeitos acessíveis no momento da aplicação do *survey* (BABBIE, 1999).

Por fim, quanto à análise dos dados obtidos pelos questionários, será utilizado o *software* livre R para o devido tratamento estatístico das respostas obtidas pelo levantamento. A princípio, em relação à análise de dados, serão trabalhadas as frequências (valores absolutos) e percentuais das variáveis, bem como a análise da associação entre as mesmas. Tendo em vista esse tipo de análise, será aplicado o teste qui-quadrado ( $\chi^2$ ) de Pearson, com o nível de significância de 5%, para a verificação dessas associações.

Os resultados iniciais parecem indicar que os egressos procuram, no seu contato com a universidade, mais que informações pragmaticamente úteis para solucionar seus problemas cotidianos. Eles parecem buscar informações que atendam às suas necessidades psicológicas de construir uma representação de si mesmos na interação com a comunidade de onde saíram, reafirmando suas identidades e utilizando essa identidade como ferramenta na sua interação com a sociedade.

Em decorrência dessa situação, o fato apontado pelo referencial teórico, dos egressos agirem em relação às instituições de onde se originaram com base no significado que eles atribuem a elas ganha um novo contorno. Se esse significado é derivado de, ou é anterior, à interação social que uns têm com outros e com a instituição enquanto um organismo; e que esses significados são controlados ou modificados através de um processo interpretativo usado pelas pessoas em suas interações e nas interações com as possibilidades descortinadas pelo seu ambiente, uma possibilidade de incrementar a relação do egresso com a universidade parece se descortinar: investir em estratégias de valorização de informações que reforcem o vínculo afetivo com a instituição.

Esse reforço do vínculo afetivo se apresentaria como uma ponte para a identificação com a instituição. Essa identificação, atendendo aos anseios psicológicos dos egressos, quando percebida como elemento constituinte de sua identidade pessoal, profissional e social e, portanto, veículo para sua inserção na sociedade representaria um pré-requisito para o estabelecimento do vínculo formal desejado com a instituição.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados preliminares encontrados por esta pesquisa, que está em andamento, oferecem contribuições para o desenvolvimento de uma literatura ainda pouco amadurecida, no Brasil, sobre a relação entre egressos e suas instituições de ensino superior. Esses resultados sugerem elementos que poderão contribuir para um melhor gerenciamento das informações produzidas pela Universidade, para que possam ser compartilhadas com o seu egresso, com o intuito de promover um relacionamento mais efetivo e duradouro com este, podendo acarretar vantagens mútuas com a manutenção desse vínculo. Como já falado, espera-se que, ao final da pesquisa, seja encontrado um perfil de egresso mais propenso a se manter identificado com a sua Instituição, e assim, possibilitar a gerência do Sempre UFMG mais confiança para tomada de decisão mais assertiva do ponto de vista informacional.

## REFERÊNCIAS

BABBIE, Earl. *Métodos de pesquisa de Survey*. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. 519 p. Título original: Survey research methods.

BRASIL. Congresso Nacional. 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm)>. Acesso em: 28 dez. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria n. 300 de 30 de janeiro de 2006. Aprova, em extrato, o instrumento de avaliação externa das Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Disponível em: <<http://meclegis.mec.gov.br/documento/view/id/75>>. Acesso em: 28 dez. 2012.

COELHO, Maria do Socorro Costa. Opinião: Egresso e Universidade. *Beira do Rio* - Jornal da Universidade Federal do Pará. Pará, ano XXIV, n. 72, maio 2009. Disponível em: <<http://www.ufpa.br/beiradorio/novo/index.php/2009/3-edicao-72/27-egresso-e-universidade>>. Acesso em: 20 dez. 2012.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E

DOCUMENTAÇÃO, 17, 1994, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994, p. 697-718.

FARIA, Carla Maria G. M. *Vinculação e desenvolvimento epistemológico em jovens adultos*. 2008. 282 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade do Minho, Braga, 2008.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p. Título original: *La Science de L'information*.

MAEL, Fred; ASHFORTH, Blake E. Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, v. 13, p. 103-123, 1992. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030130202/abstract>>. Acesso em: 24 abr. 2013.

MCDEARMON, J. Travis. Hail to Thee, Our Alma Mater: Alumni Role Identity and the Relationship to Institutional Support Behaviors. *Research in Higher Education*, v. 54, p. 283-302, 2012. Disponível em: <<http://link.springer.com/article/10.1007/s11162-012-9271-6>>. Acesso em: 13 maio 2013.