

Relação com Antigos Alunos: Uma área incontornável na gestão estratégica das Instituições

Diana Aguiar Vieira (1,2), Olímpio Castilho (1) & Rosário Gambôa (2)

1 Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Politécnico do Porto

2 Instituto Politécnico do Porto

RESUMO

Embora com grande tradição em países como os Estados Unidos da América ou a Inglaterra, a relação das instituições de ensino superior (IES) com os seus antigos estudantes está a dar os seus primeiros passos nos Países de Língua Portuguesa, sendo mesmo inexistente em alguns deles. A palavra “Alumni”, de origem latina, significa o conjunto dos antigos estudantes de uma dada Instituição de Ensino. Mas vale a pena mencionar que “Alumnus” e “Alumna” referem-se ao singular masculino e feminino, respetivamente. Ainda, o termo “Alumnae” poderá ser utilizado quando se pretende designar o feminino no plural. A internacionalização das IES e a empregabilidade dos diplomados são apenas dois exemplos de focos estratégicos institucionais que poderão beneficiar fortemente da criação e do desenvolvimento de uma rede de antigos alunos comprometidos com a instituição. Adicionalmente, a relação com os Alumni permite também atuar ao nível da responsabilidade social bem como da sustentabilidade financeira das Instituições de Ensino Superior. Apesar da sua relevância, poucas são as IES dos Países de Língua Portuguesa que possuem gabinetes “Alumni”, isto é, estruturas especializadas e focadas em desenvolver a relação entre os antigos estudantes e a IES. Esta apresentação tem por objetivo relatar a experiência iniciada em 2012 no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto – uma das unidades orgânicas do Politécnico do Porto – e que, a partir de 2013, foi alargada para todo o universo do Politécnico do Porto. A partir da exposição de atividades e resultados concretos, esperamos contribuir para que um maior número de IES dos Países de Língua Portuguesa comecem a usufruir dos benefícios oriundos desta área específica do saber: a relação com os Alumni.

INTRODUÇÃO

Longo é o tempo desde que, nos Estados Unidos da América (EUA), as Instituições de Ensino Superior começaram a valorizar e a aprofundar a relação com o conjunto dos seus antigos estudantes, isto é, com os seus “Alumni”. O primeiro registo desta atividade, que seja do nosso conhecimento, aconteceu nos EUA e remonta a 1792, ano em que a Universidade de Yale implementa, por iniciativa de um antigo aluno, um sistema para organizar os registos dos seus antigos alunos por turma. Neste sistema, o delegado de turma do último ano de cada curso passou a assumir a tarefa de compilar uma lista de endereços e de registos biográficos de todos os seus colegas. Em 1821 acontece o primeiro Encontro Alumni no Williams College, também nos EUA, a pedido de um grupo de antigos estudantes daquela instituição que desejavam continuar a par das atividades da instituição e disponibilizar o seu apoio para o seu desenvolvimento. Finalmente, 1897 é o ano em que pela primeira é contratado um funcionário a tempo

inteiro para se dedicar exclusivamente ao desenvolvimento da relação com os antigos estudantes, na Universidade de Michigan (CASE, 2017).

A origem do “Conselho para o Desenvolvimento e Apoio à Educação” (Council for advancement and support of education; CASE), associação profissional que visa apoiar os profissionais que trabalham com os antigos estudantes no âmbito de instituições de ensino, remonta a 1913. E é só no ano de 1994 que o CASE chega à Europa, abrindo um escritório na cidade de Londres. Pensamos que esta é uma das razões que explica o forte desenvolvimento da área Alumni no Reino Unido, por comparação com os restantes países europeus.

No que às regiões e países de língua portuguesa diz respeito, e que seja do nosso conhecimento, não obstante a realização de algumas atividades pontuais dirigidas aos antigos estudantes poder ter surgido previamente, a atuação profissional na área alumni é bastante recente e nalguns casos, inexistente. A título ilustrativo poderemos referir que, por exemplo, em Portugal, a primeira conferência vocacionada para a formação de profissionais na área alumni surgiu apenas em 2016 – a Conferência Internacional Alumni (ICAReAlumni – International Conference on Alumni Relations).

Atualmente, por todo o mundo, muitas Instituições de Ensino Superior (IES) estão a começar a focar-se no desenvolvimento de relações com os seus antigos estudantes (Iskhakova, Hilbert & Hoffmann, 2016). Mas o que pode explicar o surgimento mais alargado deste interesse? A resposta a esta questão será abordada no ponto seguinte, focado na importância dos alumni na estratégia das instituições de ensino superior.

IMPORTÂNCIA DOS ALUMNI NA ESTRATÉGIA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Nas últimas décadas, o contexto do ensino superior têm sofrido inúmeras alterações, seja pelo aumento exponencial do número de instituições, seja pela crescente exigência do ponto de vista político-social em termos de prestação de contas e de contribuição para a sociedade. A par disso, as instituições de ensino superior públicas tem-se vindo a confrontar com uma drástica diminuição do apoio financeiro proveniente do Orçamento de Estado (OE). Do ponto de vista daqueles que têm responsabilidades ao nível da

gestão de uma instituição de ensino superior, não é rara a percepção de que as exigências são cada vez maiores, ao mesmo tempo que o apoio proporcionado pelo OE é cada vez menor. Ainda, tanto em Portugal como noutros países, a diminuição do crescimento demográfico e a globalização requerem que as IES se tornem mais competitivas (Pedro, Pereira & Carrasqueira, 2017).

Tal conjuntura tem levado várias IES a encarar o conjunto dos seus antigos estudantes como parceiros no desenvolvimento de respostas para enfrentar os crescentes desafios com que se confrontam. A título ilustrativo podemos referir a questão do acesso ao emprego por parte dos graduados do ensino superior. Nomeadamente, em Portugal, este fator influencia não só a avaliação e acreditação dos cursos de ensino superior – a cargo da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) – mas também o número de vagas que a Tutela permite cada curso disponibilize –ou não - no concurso nacional de acesso. Consequentemente, na estratégia de qualquer IES a questão do acesso ao emprego dos seus diplomados deve ser considerada e nesta matéria, os Alumni podem ter um contributo inestimável.

De facto, se já desde há longos anos as IES nos Estados Unidos da América e no Reino Unido mantêm uma relação quase umbilical com os seus Alumni, nos países de língua portuguesa, designadamente em Portugal, verifica-se, quando muito, uma relação pontual, com a existência, por vezes, também pontual, de Associações de Antigos Alunos, mas sem que daí resulte qualquer comprometimento, muito menos, compromisso de interajuda de qualquer tipo. Ora, analisando o que se passa nos países onde, como já se referiu, de há muito que existe uma relação profícua e mutuamente benéfica entre as IES e os seus Alumni, não se percebe porque não se tenta desenvolver uma relação do mesmo tipo nos países e regiões de língua portuguesa, com as devidas adaptações aos respetivos contextos culturais.

Os benefícios de tal empreendimento podem ser de variadíssimas espécies. Desde o prestígio (é ou não importante poder publicitar que uma determinada figura pública de elevado prestígio se diplomou na nossa Escola ou Universidade?), à colaboração em diversas atividades de variada índole, designadamente nos processos de transferência do conhecimento, passando pela empregabilidade (ou não sejam muitos Alumni empregadores dos diplomados mais recentes) e acabando em formas mais complexas de colaboração como sejam as financeiras, onde podemos ter, também, variadas formas de envolvimento, a mais profunda das quais podemos dizer que é o financiamento de uma Cátedra, como acontece nos Estados Unidos da América.

A internacionalização constitui-se como outro eixo no qual os alumni podem funcionar como parceiros estratégicos. Num mundo globalizado, cada vez é mais frequente os diplomados das IES exercerem a sua atividade profissional fora do país no qual se formaram. Ainda, a este grupo internacional de alumni juntam-se os antigos estudantes estrangeiros que frequentaram uma IES. Os alumni internacionais poderão funcionar como embaixadores da IES nos países onde residem. Estes poderão potenciar o recrutamento de novos estudantes internacionais bem como apoiar o acolhimento de estudantes ou alumni provenientes do país da IES e que procuram uma experiência internacional, seja ela académica ou profissional.

Outro eixo muito desenvolvido nos EUA e no Reino Unido diz respeito ao apoio financeiro à IES. No caso de Portugal, apesar de não haver tradição de angariação de fundos (fundraising) junto de alumni, algumas iniciativas pontuais já começam a surgir. Na relação dos alumni com os estudantes, também a promoção do sucesso académico e prevenção do abandono podem ser potenciadas pela criação de programas de mentoring, nos quais um antigo estudante acompanha um estudante mesmo curso no qual se formou.

Quando, em 2012, a 1ª autora passou a colaborar na Presidência do ISCAP, ocupando uma das Vice-presidências a convite do 2º autor, Presidente do ISCAP, tínhamos a intenção de dar os primeiros passos na implantação de um Gabinete Alumni, que rapidamente começasse aquilo que já sabíamos que iria ser uma longa caminhada, uma corrida de fundo, até que pudéssemos ter com os nossos antigos alunos uma relação muito próxima daquela que, como vimos anteriormente, há já muitos anos é característica de Instituições de Ensino Superior de países como os Estados Unidos da América.

Entretanto, e com o apoio da Presidência do Politécnico do Porto - na qual a 3ª autora é Presidente - que também decidiu apostar no aprofundamento da relação com os seus antigos estudantes, ajudamos a construir uma plataforma, a Plataforma Alumni do Politécnico do Porto, assunto que retomaremos mais à frente.

A grande questão é que há que prosseguir este caminho, o único que nos pode ajudar a ultrapassar os constrangimentos crescentes que nos são impostos pela tutela, o mesmo é dizer, pelo Governo. Constrangimentos financeiros e burocráticos, a que muito em breve se vai juntar a acentuada quebra demográfica, que irá provocar por sua vez uma diminuição da procura por parte dos jovens que acabam o ensino secundário, a que só poderemos fazer face com a adoção de novas estratégias de captação de alunos. Este é

um ponto onde os Alumni podem dar uma ajuda preciosa. Quer na promoção dos nossos cursos, quer na interligação com a sociedade, prevendo as novas necessidades que um mundo em profunda transformação precisa de ver satisfeitas, mas para o que as Instituições de Ensino Superior poderão não estar, ainda, preparadas. E têm que o estar: alterando currículos formativos para formar profissionais tal como o mercado necessita, dotados dos novos conhecimentos que vão surgindo, fruto dos avanços tecnológicos, requalificando os quadros que deixaram de ser necessários, mas que poderão continuar a ser úteis se formados à luz dos desenvolvimentos entretanto ocorridos.

No plano financeiro, porventura aquele onde mais tarde se chega na colaboração com os Alumni, estes poderão também dar um forte contributo. Mas, para tal, é indispensável que se sintam envolvidos, desejados, partes no processo, que olhem e sintam a Escola ou a Instituição que os diplomou como sua, que sintam orgulho nela e, por tudo isto, tenham vontade de contribuir, de doar, de ser parte na resolução do problema ou na sua atenuação.

Por isto e para isto temos desenvolvido a relação com os nossos Alumni, convictos que que os antigos estudantes constituem-se como uma peça fundamental na estratégia de gestão das instituições de ensino superior.

OBJETIVOS E ATIVIDADES DA ÁREA ALUMNI

Identificar, comunicar e envolver são palavras-chave que poderão representar três eixos de atuação de um serviço ou gabinete na área Alumni.

Numa primeira fase de qualquer programa na área alumni deverá ser feito um investimento na identificação do grupo de antigos estudantes, ao mesmo tempo em que os atuais estudantes deverão passar a ser encarados como pré-alumni. O foco na criação de uma base de dados com os contatos dos antigos estudantes é um primeiro passo. Além dos registos académicos, muitas vezes os contatos mais atualizados encontram-se dispersos pela Instituição. Uma das vias para ultrapassar esta questão é disponibilizar uma plataforma virtual cujo acesso seja aberto a toda a comunidade académica: atuais estudantes, docentes, funcionários e antigos estudantes. Assim, tal como previamente referido, a Presidência do Politécnico do Porto disponibilizou a plataforma pportonetwork.org a todas as suas Escolas. Nesta plataforma de registo voluntário e validado, todos os utilizadores podem comunicar diretamente entre si. Neste momento

temos cerca de 3000 utilizadores ativos na pportonetwork.org, sendo mais de 70% antigos estudantes, havendo ainda muito espaço para crescer. Naturalmente que, quando partimos do “zero”, o mesmo é dizer, quando iniciamos um processo de aprofundamento das relações com os nossos antigos alunos, ainda mais quando tal processo não é prática corrente no nosso País, não podemos pretender resultados significativos a curto prazo. Como dissemos no início, isto é uma “corrida de fundo”, feita de pequenos mas muito numerosos passos, que nos há de levar onde queremos chegar.

Embora requisito necessário, uma plataforma não é suficiente para dinamizar a relação com os antigos estudantes e para criar uma cultura alumni. É também preciso comunicar. Isto é, os antigos estudantes gostam de saber o que acontece na IES onde obtiveram o seu diploma. Consequentemente, através da plataforma são enviadas newsletter com as últimas novidades, mas também são divulgados os eventos que acontecem na instituição e que tantas vezes podem ser frequentados de forma gratuita pelos antigos estudantes.

Mas a comunicação tem também que ser interna. Neste âmbito, realizamos várias apresentações sobre a estratégia alumni e a plataforma [pportonetwork](http://pportonetwork.org) junto das presidências, docentes, diretores de curso e funcionários que, pelas suas funções, contactam com os alumni. Além disso, nas duas edições da Conferência Internacional Alumni (ICAReAlumni – International Conference on Alumni Relations) que realizamos, as presidências das Escolas do Politécnico do Porto, os funcionários que comunicam com os alumni e todos os diretores de curso foram convidados a participar de forma gratuita de forma a adquirir conhecimentos sobre esta área específica do Saber e a potenciar a criação de uma cultura alumni interna.

Finalmente, o envolvimento dos alumni requer um investimento continuado e sustentado. É preciso compreender o que é mais valorizado pelos antigos estudantes na sua relação com a instituição. Se para um recém-diplomado é provável que a procura de trabalho remunerado seja o mais importante, antigos estudantes em fases mais avançadas da carreira poderão estar motivados para outro tipo de questões e ações. Neste âmbito, um contato estrito com os antigos estudantes permite que aqueles que se encontram numa fase mais avançada da carreira apoiem os recém-diplomados, não só através da oferta de oportunidades profissionais mas também através da orientação dos mais novos no processo de procura de emprego. Efetivamente, os antigos estudantes séniores atuam como “abridores de portas” aos recém-graduados, quanto mais não seja

pelas possibilidades de networking que viabilizam, desde que envolvidos com a IES onde se formaram.

No ISCAP, instituímos o Prémio Alumni para quatro gerações (Platina, Ouro, Prata e Bronze; definidas por intervalos de tempo consoante o ano da 1ª inscrição), Prémio anualmente atribuído aos Alumni que se vão destacando profissionalmente ao longo da sua vida. Outra atividade focada no envolvimento é a realização do encontro anual de Alumni do ISCAP no qual se concilia a participação num seminário gratuito sobre temáticas ligadas à vida profissional com um jantar-convívio nas próprias instalações do ISCAP. Aumentamos igualmente a colaboração e o envolvimento com a Associação dos Antigos Alunos do ISCAP, quase inexistente até 2012. E, como já referido, criamos e realizamos duas conferências internacionais sobre as relações com os Alumni, que constituíram o primeiro evento do género em Portugal e dos poucos que se realizam, ainda na Europa. Aliás, a 3ª Edição da ICAREAlumni acontecerá em maio de 2018 numa co-organização do ISCAP do Politécnico do Porto com a Universidade Miguel Hernandez em Espanha.

CONCLUSÃO

Para que as IES dos países e regiões de Língua Portuguesa possam beneficiar da relação com os seus antigos estudantes é necessária a criação e o desenvolvimento de uma “cultura alumni”. Isto é, mobilizar recursos existentes e alocar novos recursos para trabalhar seriamente a área alumni deverá ser tão prioritário como qualquer outra área do plano estratégico de uma IES.

Para nós, que não somos dos que pensam que é pura perda de tempo tentar esta aproximação aos alumni (e ainda não são poucos os que pensam assim), é tempo de mudar posturas e mentalidades, iniciando um processo que, lenta mas seguramente, nos conduza a um aprofundamento das relações com os antigos alunos. É importante que os alumni se consciencializem que a sua relação com a instituição de ensino superior que os diplomou não acaba no dia em que obtiveram o diploma, antes se vai prolongar ao longo de toda a sua vida. E isto, extraordinariamente importante para a Escola que os diplomou, é pretendido também por esta, precisamente porque esta pode beneficiar altamente da relação que mantiver com aqueles.

Dependendo do empenho e dos meios que aportarmos para tal, pensamos que este é um investimento para cerca de duas décadas até conseguirmos resultados equiparáveis aos que instituições de ensino superior dos Estados Unidos da América já há muito conseguem. Efetivamente, é importante reconhecer que desenvolver a relação com os antigos estudantes é um empreendimento de longo prazo, cujos frutos levarão alguns anos a ser recolhidos.

A construção de um ciclo virtuoso assente na relação entre as IES e os seus antigos estudantes, depois de estabelecido, trará inúmeras vantagens para a IES bem como para os próprios antigos estudantes, na medida em que permite que estes tenham uma participação mais ativa no desenvolvimento da IES que os formou. De facto, no acolhimento aos novos estudantes costumamos afirmar que a relação de cada um deles com a instituição é para toda a vida, não só porque o nome da IES estará sempre presente no seu registo de percurso académico mas também porque a aprendizagem ao longo da vida é uma necessidade da vida profissional e que com certeza poderão voltar à IES após a obtenção do grau para adquirirem novas competências.

Apesar do seu desenvolvimento quase que embrionário nos países e regiões de língua oficial portuguesa, estamos em crer que a relação com os antigos estudantes será, no futuro, uma área estratégica de todas as IES.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASE, Council for Advancement and Support for Education (2017). História e comemoração do 100º Aniversário. Disponível em http://www.case.org/About_CASE/CASE_History/100AnniversaryAAS.html
- Iskhakova, L., Hilbert, A., & Hoffmann, S. (2016). An Integrative Model of Alumni Loyalty—an Empirical Validation Among Graduates from German and Russian Universities. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 28(2), 129-163.
- Pedro, I., Pereira, L. & Carrasqueira, H. (2017). Determinants for the commitment relationship between Alumni and the Alma Mater. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1241, abril, 1-25.