

MAPA DE JORNADA: INSTRUMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS POR MEIO DE PROJETOS ÁGEIS

Journey Map: An Agile Project Management-Based Tool for Alumni Tracking

JANE CRISTINA DA SILVA DAMASCENO
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

EMERSON ANTONIO MACCARI
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

JOSÉ EDSON LARA
FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO (FPL)

Comunicação:

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à órgão de fomento:

Gostaria de agradecer à FAP Uninove.

MAPA DE JORNADA: INSTRUMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS POR MEIO DE PROJETOS ÁGEIS

Objetivo do estudo

Desenvolver o Mapa da Jornada do Egresso, modelo inovador que integra Design Science Research, Gestão Ágil de Projetos e centralidade no cliente, para atender à CAPES, fortalecer vínculos e aprimorar o acompanhamento de egressos em programas de pós-graduação stricto sensu.

Relevância/originalidade

Pioneiro no Brasil, o estudo integra Design Science Research, Gestão Ágil de Projetos e centralidade no cliente para criar o Mapa da Jornada do Egresso, fortalecendo vínculos, atendendo à CAPES e oferecendo às IES abordagem inovadora e replicável.

Metodologia/abordagem

Pesquisa em desenvolvimento fundamentada na integração entre Design Science Research e Gestão Ágil de Projetos, utilizando mixed methods com survey exploratória, entrevistas semiestruturadas e grupo focal, para concepção e validação do Mapa da Jornada do Egresso orientado pela centralidade no cliente.

Principais resultados

Em desenvolvimento, o estudo prevê a criação do Mapa da Jornada do Egresso, artefato visual e analítico que identifica pontos de contato, lacunas e oportunidades, fortalecendo vínculos institucionais, atendendo à CAPES e orientando estratégias para aprimorar o acompanhamento de egressos em programas

Contribuições teóricas/metodológicas

Em desenvolvimento, o estudo propõe o Mapa da Jornada do Egresso, artefato visual e analítico que mapeia pontos de contato, lacunas e oportunidades, fortalecendo vínculos, atendendo à CAPES e orientando estratégias para aprimorar o acompanhamento de egressos.

Contribuições sociais/para a gestão

Oferece às IES ferramenta estratégica que integra gestão de projetos, centralidade no cliente e acompanhamento de egressos, fortalecendo vínculos, atendendo à CAPES e aprimorando a gestão educacional com decisões baseadas em dados e práticas inovadoras centradas na experiência do egresso.

Palavras-chave: Egressos, Design Science Research, Gestão de Projeto Ágil, Mapa da Jornada do Egresso, CRM

Journey Map: An Agile Project Management-Based Tool for Alumni Tracking

Study purpose

To develop the Graduate Journey Map, an innovative model that integrates Design Science Research, Agile Project Management, and customer centricity, to meet CAPES requirements, strengthen relationships, and enhance the monitoring of graduates in stricto sensu postgraduate programs.

Relevance / originality

Pioneering in Brazil, the study integrates Design Science Research, Agile Project Management, and customer centricity to create the Graduate Journey Map, strengthening relationships, meeting CAPES requirements, and providing higher education institutions with an innovative and replicable approach.

Methodology / approach

Ongoing research based on the integration of Design Science Research and Agile Project Management, employing mixed methods with an exploratory survey, semi-structured interviews, and focus groups to design and validate the Graduate Journey Map guided by customer centricity.

Main results

Under development, the study envisions the creation of the Graduate Journey Map, a visual and analytical artifact that identifies touchpoints, gaps, and opportunities, strengthening institutional relationships, meeting CAPES requirements, and guiding strategies to improve graduate monitoring in programs.

Theoretical / methodological contributions

Under development, the study proposes the Graduate Journey Map, a visual and analytical artifact that maps touchpoints, gaps, and opportunities, strengthening relationships, meeting CAPES requirements, and guiding strategies to improve graduate monitoring.

Social / management contributions

It offers higher education institutions a strategic tool that integrates project management, customer centricity, and graduate tracking, strengthening relationships, meeting CAPES requirements, and enhancing educational management with data-driven decisions and innovative practices centered on the graduate experience.

Keywords: Alumni, Design Science Research, Agile Project Management, Graduate Journey Map, CRM

MAPA DE JORNADA: INSTRUMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS POR MEIO DE PROJETOS ÁGEIS

1. Introdução

Nos últimos anos, o acompanhamento de egressos tornou-se um critério estratégico nas avaliações conduzidas pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), em especial no contexto dos programas de pós-graduação *stricto sensu* (CAPES, 2020). A compreensão da trajetória profissional dos ex-alunos e a utilização dessas informações como subsídio para melhorias curriculares e de gestão são exigências crescentes das instituições de ensino superior (IES) (Teixeira & Maccari, 2014). No entanto, apesar da existência de plataformas como a Plataforma Sucupira, observa-se uma lacuna significativa entre a coleta formal de dados e o uso estratégico das informações no cotidiano institucional (Simon & Pacheco, 2017).

Em muitos casos, a ausência de políticas estruturadas e ferramentas eficazes de relacionamento com ex-alunos dificulta a retroalimentação necessária à melhoria dos cursos (Cabral et al., 2021). Com base nesse cenário, este estudo propõe a criação de um instrumento inovador - o Mapa da Jornada do Egresso - estruturado com base na abordagem Design Science Research (DSR) e nos princípios da Gestão de Projetos Ágeis (GPA), visando proporcionar uma solução iterativa, adaptável e centrada na experiência do egresso.

Apesar da ampla adoção de métodos ágeis e de *frameworks* como o *Design Science Research* em contextos corporativos e tecnológicos, observa-se um vazio teórico e prático quanto à sua aplicação estruturada no acompanhamento de egressos (Santos e Pantoja, 2024), especialmente em programas de pós-graduação *stricto sensu*. Na área de Gestão de Projetos, essa lacuna se manifesta na ausência de modelos integrados que aliem práticas iterativas, feedback contínuo (Paul, 2015; Santos e Pantoja, 2024; Cabral et al, 2022) e engajamento de stakeholders à construção de instrumentos capazes de gerar dados estratégicos para decisões institucionais (Paul, 2015).

Desta forma, este estudo em desenvolvimento, contribui para o avanço da disciplina ao propor um modelo - integrando a DSR devido a sua proposta e Gestão de Projetos Ágil - para desenvolver, validar e institucionalizar o Mapa da Jornada do Egresso, conciliando rigor científico e aplicabilidade prática no contexto educacional. Apresentando neste artigo um modelo conceitual e metodológico inédito no Brasil, que integra *Design Science Research*, Gestão Ágil de Projetos, o conceito de centralidade no cliente (*customer centricity*) e o mapeamento de jornadas para o acompanhamento de egressos, preenchendo uma lacuna até então não explorada pela literatura e pela prática institucional.

2. Fundamentação Teórica

A revisão da literatura contempla quatro eixos principais. O primeiro eixo baseia-se na idéia de que os objetivos são alcançados pelo comprometimento do time, um conceito inspirado no jogo de rugby. Takeuchi e Nonaka (1986) descreveram o modelo de equipes multifuncionais e autônomas, que posteriormente inspirou o desenvolvimento do framework Scrum e de outros métodos de Gestão de Projeto Ágil. Nos últimos anos, vem sendo amplamente utilizada em ambientes organizacionais complexos por sua capacidade adaptativa e incremental (Sutherland, 2014; Conforto & Amaral, 2015).

O segundo eixo aborda os desafios do acompanhamento de egressos, como a ausência de políticas institucionais, baixa adesão dos ex-alunos e a fragmentação dos dados coletados e baixa adesão dos alunos pós formatura (Freire, 2018; Alves et al., 2024). Em terceiro, a literatura sobre Gestão de Relacionamento (CRM) aplicada ao ensino superior aponta para a necessidade de ferramentas que promovam fidelização, personalização e vínculo institucional (Peppers & Rogers, 1999; Baashar et al., 2020).

O vínculo ideal com esse público envolve comunicação constante, valorização do feedback e participação ativa nas atividades da instituição - uma relação que deve começar ainda durante a formação (Santos et al., 2017; Alves et al., 2024; Santos & Pantoja, 2024). A finalização do curso, portanto, não representa o encerramento do vínculo, mas o início de uma relação contínua e estratégica. Contudo, os estudos ainda tratam o tema de forma fragmentada, abordando aspectos como avaliação de curso, redes de ex-alunos ou serviços pontuais, sem integrar essas dimensões a uma perspectiva ampla de gestão (Alves et al., 2024).

Por fim, o conceito de Mapeamento de Jornada (Customer Journey Mapping) é adaptado ao contexto educacional, destacando-se como abordagem centrada na experiência do indivíduo e útil para identificar pontos de contato, emoções e oportunidades de melhoria (Lemon & Verhoef, 2016; Ludwiczak, 2023). O conceito de customer centric ou customer centricity, dentro da jornada, vai além da identificação de etapas e pontos de contato, capturando vivências subjetivas e multifacetadas. Isso inclui emoções, necessidades, dificuldades, expectativas e interações ao longo do caminho (Reitsamer & Becker, 2024). Nesse sentido, o mapeamento da jornada permite identificar pontos problemáticos (pain points), lacunas e oportunidades de melhoria, visando aprimorar a experiência do usuário com produtos e serviços (Samson et al., 2017). Esses fundamentos sustentam o desenvolvimento do artefato proposto.

A integração entre gestão ágil de projetos, acompanhamento de egressos, CRM e mapeamento de jornadas fundamenta a construção do Mapa da Jornada do Egresso, cuja perspectiva centrada no cliente representa uma abordagem inédita no Brasil. Essa base teórica sustenta a proposta metodológica deste estudo, orientada à inovação e ao impacto na gestão educacional.

3. Método

Considerando que o estudo encontra-se na fase de preparação da pesquisa, que inclui levantamento exploratório, entrevistas semiestruturadas, grupos focais e análise de conteúdo, o foco desta comunicação está na inovação metodológica e conceitual, materializada no Mapa de Jornada do Egresso, fundamentado nos princípios de centralidade no cliente (customer centric) e de gestão do relacionamento, cuja integração com DSR e GPA no contexto educacional não possui precedentes no país.

A abordagem *Design Science Research* (DSR) é amplamente reconhecida por seu rigor metodológico e relevância prática, ao articular a construção e avaliação de artefatos sociotécnicos com a geração de conhecimento aplicável e generalizável. Conforme Gregor e Hevner (2013), o DSR não apenas busca solucionar problemas concretos no campo dos Sistemas de Informação, como também contribui significativamente para o avanço teórico e prático da área. Seu propósito central consiste na produção de conhecimento por meio da criação e validação de soluções voltadas a problemas identificados na realidade organizacional (Dresch et al., 2015; Johannesson & Perjons, 2014).

A escolha dessa abordagem é justificada por sua natureza interventiva, construtiva e aplicada, orientada à proposição de um artefato como solução prática para um desafio organizacional. Ao integrar teoria e prática, o DSR promove simultaneamente o rigor científico e a relevância social. Em complemento, a adoção de práticas de Gestão de Projetos ágeis para a operacionalização do artefato revela-se estratégica, em razão de sua natureza iterativa e incremental, marcada pela flexibilidade e capacidade de adaptação (Asnawi, 2012; Schwaber & Sutherland, 2013).

A Gestão de Projeto Ágil, visa aprimorar a previsibilidade e o controle de riscos, em ambientes de negócios caracterizados pela incerteza e constante transformação (Tseng & Lin, 2011). Fundamentada em pilares como transparência, inspeção e adaptação (Asnawi, 2012; Schwaber & Sutherland, 2013). Os métodos ágeis, são concebidos para gerar entregas utilizáveis em ciclos curtos, promovendo ganhos antecipados e possibilitando feedback contínuo (Abrahamsson et al., 2002).

Este estudo em andamento, adota a abordagem Design Science Research (DSR), voltada à construção e avaliação de artefatos aplicados à solução de problemas práticos (Johannesson & Perjons, 2014; Dresch et al., 2015). O artefato proposto — o “Mapa do Egresso” — foi desenvolvido para responder à lacuna das Instituições de Ensino Superior (IES) no acompanhamento sistemático de seus egressos, integrando princípios da Gestão de Projetos Ágil para assegurar desenvolvimento iterativo, incremental e adaptável.

A opção de usar o framework proposto por Johannesson & Perjons (2014) justifica-se por sua flexibilidade e adequação a contextos de inovação tecnológica em educação, sendo conduzido de forma não linear, com iterações e refinamentos contínuos. As seis fases do processo foram: (1) explicitação do problema, a partir de revisão teórica e identificação de lacunas institucionais; (2) definição de requisitos, baseada em literatura, entrevistas exploratórias e princípios de *user-centered design*; (3) projeto e desenvolvimento do protótipo digital, com uso de práticas ágeis; (4) demonstração em contexto real, para comprovar aplicabilidade; (5) avaliação qualitativa e heurística, considerando eficácia, usabilidade, utilidade e escalabilidade (Gregor & Hevner, 2013; Pries-Heje et al., 2008); e (6) comunicação dos resultados para públicos acadêmicos e institucionais, visando replicação.

No contexto deste estudo, a abordagem Design Science Research fornece a estrutura metodológica para conceber, desenvolver e avaliar o artefato - o Mapa da Jornada do Egresso - enquanto a Gestão de Projetos Ágeis contribui com práticas iterativas e incrementais que potencializam a prototipagem, o teste e a adaptação contínua da solução.

O *Customer Journey Mapping* (mapa de jornada do cliente), por sua vez, define a lógica de construção do artefato, orientando a identificação e organização dos pontos de contato, emoções, expectativas e oportunidades de melhoria a partir da perspectiva do egresso, alinhada aos princípios de centralidade no cliente (*customer centric*). Na operacionalização, as fases iniciais do DSR (explicitação do problema e definição de requisitos) incorporam técnicas de design thinking e insumos provenientes de entrevistas e grupos focais, que alimentam o mapeamento da jornada.

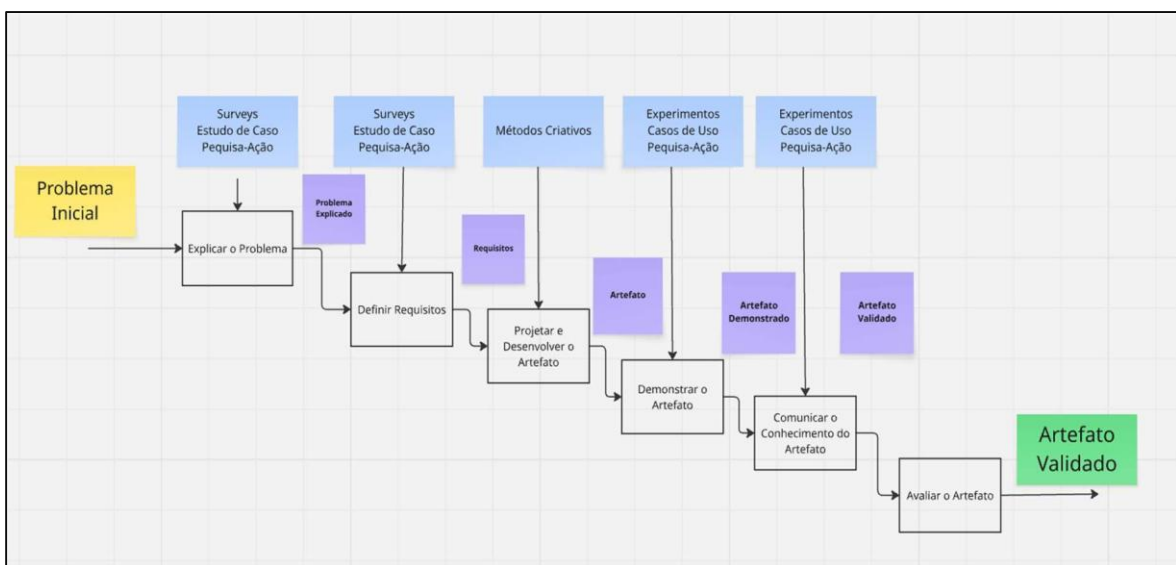
As fases de projeto e desenvolvimento do protótipo utilizam sprints ágeis para produzir entregas parciais e testáveis, validadas com stakeholders, enquanto as etapas de demonstração e avaliação integram métricas qualitativas e quantitativas para medir a eficácia do artefato e promover ajustes antes de sua institucionalização.

A pesquisa é qualitativa com inserção de elementos quantitativos (*embedded mixed methods*), empregando *survey* na etapa exploratória e análise de conteúdo para validação do artefato, conforme diretrizes de Creswell (2013). Essas técnicas de coleta - incluindo a aplicação da *survey*, entrevistas semiestruturadas e grupos focais - ainda serão realizadas e integram o plano metodológico para a futura implementação e validação do artefato. Essa abordagem fortalece a triangulação e garante relevância prática e rigor científico.

A combinação de dados quantitativos, obtidos por meio da *survey*, e qualitativos, advindos de entrevistas semiestruturadas e grupos focais, é essencial para captar tanto padrões mensuráveis quanto percepções, sentimentos e expectativas dos egressos, elementos fundamentais para a validação de um artefato orientado pela centralidade no cliente (*customer centric*) e pela experiência do usuário.

A seguir, é ilustrada as fases do Design Science Research, que norteia o desenvolvimento do artefato, conforme Johannesson & Perjons (2014) - Figura 01.

Figura 1
Fases Design Science Research



Nota: Adaptado de de Johannesson & Perjons (2014,p.78).

A aplicação integrada do DSR, das práticas ágeis e do mapeamento de jornadas, orientada pelos princípios de centralidade no cliente, representa uma abordagem inédita no Brasil para o acompanhamento de egressos, unindo rigor científico, agilidade e foco na experiência do usuário.

3.1. Integração Design Science Research (DSR) com Gestão de Projetos Ágeis (GPA)

Como dito anteriormente, a construção do Mapa do Egresso integra quatro pilares conceituais: Gestão de Projeto Ágil, acompanhamento de egressos, gestão de relacionamento (CRM) e mapa de jornada. Essa articulação oferece uma visão sistêmica da trajetória do ex-aluno e viabiliza uma abordagem operacional centrada em sua experiência e nas necessidades institucionais de melhoria contínua.

A Gestão de Projeto Ágil, difundida por Schwaber e Sutherland (2013), propõe ciclos iterativos e incrementais orientados por feedback contínuo, permitindo desenvolver protótipos em sprints curtos, validar funcionalidades com usuários e adaptar rapidamente a solução. No acompanhamento de egressos, marcado por desafios estruturais e baixa adesão, princípios ágeis favorecem flexibilidade, adaptação e gestão responsiva (Teixeira & Maccari, 2014). Aliada ao CRM, essa abordagem utiliza dados estratégicos para cultivar vínculos duradouros, enquanto o Customer Journey Mapping (Lemon & Verhoef, 2016) mapeia pontos de contato e experiências, gerando insumos para inovação educacional e fortalecimento institucional. A integração desses conceitos fundamenta a adoção da *Design Science Research* (DSR) associada à Gestão Ágil de Projetos, possibilitando ciclos iterativos de design, teste e refinamento de um artefato adaptável, centrado no usuário e alinhado às demandas acadêmicas e sociais.

A tabela 1, mostra os pontos de convergência entre DSR e GPA:

Tabela 1
Integração entre DSR e GPA

Pontos de Convergências	Design Science Research (DSR)	Gestão Ágil
Autores Base	Peppers et al. (2007) Gregor & Hevner (2013) Johannesson; Perjons (2014) Dresch et. Al. (2015)	Sutherland (2011) Conforto at el., (2007) Agile Practice Guide – PMI (2017) Ramos at el., (2020)
Iteratividade e Experimentação	A DSR geralmente envolve a criação e avaliação de artefatos em várias etapas, no entanto, aqui, faremos repetição do ciclo obedecendo o rigor científico	A Gestão Ágil de Projetos, é estruturada com seus ciclos iterativos, pode ajudar na prototipagem e testes frequentes, permitindo ajustes rápidos baseados no <i>feedback</i> .
Feedback Contínuo	O envolvimento de stakeholders e usuários finais é essencial.	O envolvimento de stakeholders e usuários finais é essencial.
	Necessidade de coletar <i>insights</i> contínuos para aprimorar artefatos.	Facilita reuniões regulares (como sprints e retrospectivas), o que se alinha bem à necessidade de coletar <i>insights</i> contínuos para aprimorar as entregas.
Flexibilidade	As descobertas científicas podem levar a ajustes na direção do projeto e achados.	Projetada para ser adaptável a mudanças.
Validação e Refinamento	Enfatiza a relevância e rigor, exigindo avaliação sistemática dos artefatos.	Oferece um modelo estruturado para testes práticos num ambiente colaborativo e multidisciplinar.

4. Etapas de Desenvolvimento do Artefato

Embora ainda não haja resultados empíricos, a proposta representa um avanço metodológico inédito no Brasil, com potencial de aplicação em diferentes instituições de ensino e impacto direto na gestão educacional. Ela propõe a construção de um protótipo do Mapa de Jornada do Egresso, fundamentado nos conceitos de jornadas, centralidade no cliente (*customer centric*) e gestão do relacionamento, aliado ao rigor do Design Science Research e operacionalizado por meio da Gestão de Projeto Ágil.

O artefato 'Mapa da Jornada do Egresso' será desenvolvido com base na jornada percorrida pelo ex-aluno desde a conclusão do curso até o relacionamento contínuo com a IES. A construção do instrumento contempla as seguintes dimensões: pontos de decisão, pontos de contato, emoções, objetivos e sugestões de melhoria (Lemon & Verhoef, 2016). Com base em princípios do *customer centric*, isto é, centralidade no cliente - no nosso caso Egresso - o artefato será representado visualmente e permitirá identificar lacunas institucionais e que possibilitam estratégias de engajamento.

A versão inicial ainda não validada, aqui denominada “Modelo Conceitual de Jornada”, foi construída a partir de estudos apresentados pelos autores (Santos & Gonçalves, 2021; Holanda et al., 2024; Ludwiczak, 2023; Machado, Moreira & Velho, Oliveira, 2012), e com base nos princípios de *customer centricity* aplicados ao contexto educacional. Este modelo inicial do instrumento, tem a estrutura que contempla as etapas principais após a conclusão de cursos de pós-graduação stricto sensu. Está incluído os pontos de contato, emoções, experiências, objetivos e sugestões de melhorias, porém a etapa de construção.

O desenvolvimento seguirá um *roadmap* baseado em épicos e features, com sprints estruturados e validação iterativa com os participantes – Aqui utilizando a gestão Ágil de Projeto, na operacionalização. A participação ativa dos interessados (discentes, egressos, docentes, dirigentes, coordenadores) garante que o produto reflita a realidade institucional e contribua para ações responsivas.

Espera-se que o artefato funcione como uma ferramenta de apoio à avaliação institucional e à tomada de decisão, especialmente no atendimento às exigências da CAPES e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 4 e 8).

5. Modelo Conceitual do Mapa de Jornada do Egresso

É apresentado neste item o Mapa de Jornada do Egresso Conceitual, a versão inicial ainda não validada. Esta versão foi construída baseada nos autores (Santos & Gonçalves, 2021; Holanda et al., 2024; Ludwiczak, 2023; Machado, Moreira & Velho, Oliveira, 2012), e com base nos princípios de *customer centricty* aplicados ao contexto educacional. Este modelo inicial do instrumento, tem a estrutura que contempla as etapas principais após a conclusão de cursos de pós-graduação *stricto sensu* ou doutorado. Está incluído os pontos de contato, emoções, experiências, objetivos e sugestões de melhorias, porém a etapa de construção validará e descobrirá os canais envolvidos, conforme indicado em Lemon & Verhoef (2016) o modelo conceitual descrito na tabela 2– Mapa de Egresso (Jornada).

Tabela 2

Mapa de Jornada Conceitual

Etapa/Ponto de Decisão	Pontos de Contato (Touchpoints)	Emoções	Experiência (Positiva ou Negativa)	Objetivos e Necessidades	Possíveis Melhorias
Conclusão do curso	Professores, portal acadêmico, redes sociais, cerimônia de formatura	Orgulho, alívio, insegurança sobre o futuro	Reconhecimento institucional, encerramento simbólico	Reconhecimento pela trajetória, orientação para próximos passos	Programa de transição (egresso), suporte inicial à carreira, mentoria acadêmica
Inserção no mercado de trabalho	E-mails da IES, central de carreiras, feiras, contato com colegas	Ansiedade, entusiasmo, dúvida	Falta de clareza sobre como utilizar o título na prática profissional	Empregabilidade, validação do título no mercado	Parcerias com empresas, suporte para currículo, simulação de entrevistas
Busca por especializações	Redes sociais da IES, e-mails de marketing, site institucional	Curiosidade, confusão sobre as opções disponíveis	Divulgação pouco direcionada, ausência de trilhas específicas	Atualização contínua, crescimento profissional	Ofertas exclusivas para egressos, trilhas temáticas e benefícios especiais
Crescimento na carreira	Publicações da IES, convites para eventos, ex-orientadores	Satisfação, pertencimento e vontade de retribuir	Sentimento de ser lembrado e reconhecido pela instituição	Reconhecimento, networking, atuação como referência	Convite para atuar como mentor, divulgação de cases de sucesso
Relação contínua com a IES	Comunidade de ex-alunos, pesquisas, eventos e plataforma alumni	Nostalgia, orgulho, interesse em contribuir	Sentimento de comunidade, abertura para cooperação	Manter vínculo, retribuição e atualização contínua	Plataforma para egressos, clube de benefícios e engajamento contínuo

5. Resultados Esperados e Discussão

Como estudo em desenvolvimento e de caráter pioneiro no Brasil, a proposta apresentada constitui uma contribuição original para a literatura e para a prática, oferecendo um modelo aplicável, replicável e alinhado às demandas estratégicas das IES.

Sob o prisma da Gestão de Projetos, a proposta avança ao expandir o uso de abordagens ágeis e de DSR para além de ambientes tecnológicos, aplicando-as a um desafio típico da gestão educacional: o relacionamento e a avaliação de egressos (Cabral et al 2022; Santos e Pantoja, 2024).

Teoricamente, o estudo contribui ao demonstrar que a integração entre ciclos iterativos, prototipação rápida e avaliação heurística pode gerar artefatos aplicáveis, conforme preconizado pela DSR (Johannesson e Perjons, 2015) em contextos não tradicionais da agilidade.

Na prática, o modelo fornece às IES um instrumento replicável que viabiliza o monitoramento contínuo de resultados e o alinhamento entre formação acadêmica e demandas do mercado, fortalecendo a aderência da gestão de projetos a objetivos institucionais.

Como resultados preliminares, espera-se obter um protótipo funcional do Mapa da Jornada do Egresso, validado junto a representantes institucionais e ex-alunos. Espera-se a identificação de padrões de relacionamento, fragilidades institucionais e sugestões de ações concretas para fortalecimento do vínculo com egressos.

O estudo contribui ao propor uma abordagem metodológica inovadora, que alia agilidade, participação e rigor científico. Os resultados serão úteis não apenas para avaliação da CAPES, mas também para a formulação de políticas institucionais de relacionamento com ex-alunos, gestão de dados e melhoria contínua. A principal limitação do estudo reside no tempo necessário para testes e validações em larga escala, o que será objeto de estudos futuros.

6. Considerações Finais

Este artigo apresentou uma proposta metodológica em desenvolvimento para a criação de um instrumento de acompanhamento de egressos em programas de pós-graduação stricto sensu. Fundamentada na integração entre Design Science Research e Gestão de Projetos Ágeis, a proposta visa construir um artefato centrado na experiência do egresso, capaz de orientar estratégias institucionais, fortalecer o vínculo com ex-alunos e atender a critérios avaliativos.

O Mapa da Jornada do Egresso configura-se como uma inovação aplicável e replicável, alinhada a tendências de gestão educacional centrada no usuário. Como desdobramento, prevê-se a implementação e teste do artefato em outras Instituições de Ensino Superior (IES). Trata-se de uma abordagem inédita no Brasil, que combina rigor científico, agilidade e foco na experiência do usuário, oferecendo às IES uma ferramenta estratégica para aprimorar o acompanhamento e o relacionamento com seus egressos. Além de contribuir para a literatura e a prática educacional, a proposta apresenta uma estrutura inovadora que fortalece os vínculos institucionais e amplia a efetividade da gestão acadêmica, atendendo às diretrizes da CAPES para o relacionamento com egressos.

Referências

- Alves, A. K. N., et al. (2024). Avaliação e acompanhamento de egressos em programas de pós-graduação.
- Baashar, Y., et al. (2020). Customer relationship management systems in the healthcare environment. *Computer Standards & Interfaces*.
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. Edições 70.
- Cabral, T. L. O., et al. (2021). Gestão de egressos: Diretrizes para um programa de pós-graduação. *Periódicos Univali*.
- CAPES. (2020). Relatórios técnicos da avaliação da pós-graduação. Brasília.
- Conforto, E. C., & Amaral, D. C. (2015). Gerenciamento ágil em projetos. *Revista Gestão e Projetos*.
- Creswell, J. W. (2013). Investigação qualitativa e projeto de pesquisa. Penso.
- Dresch, A., Lacerda, D. P., Proença, A., & Antunes Júnior, J. A. V. (2013). Design Science Research: método de pesquisa para a engenharia de produção. *Gestão & Produção*, 20(4), 741–761. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2013005000014>
- Freire, L. F. S. (2018). Política institucional de integração e acompanhamento de egressos. UFGD.
- Gregor, S., & Hevner, A. R. (2013). Positioning and presenting design science research. *MIS Quarterly*.
- Holanda, R. J. A. de, Barbalho, C. R. S., & Nascimento, M. R. (2024). Mapeamento de jornada em bibliotecas universitárias: Uma abordagem metodológica a partir do design thinking. *Investigación Bibliotecológica*, 38(101), 125–144
- Johannesson, P., & Perjons, E. (2014). An Introduction to Design Science. Springer.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience. *Journal of Marketing*.
- Ludwiczak, A. K. (2023). Improving service quality at universities through student journey mapping.
- Moreira, M. L., & Velho, L. (2012). Trajetória de egressos da pós-graduação do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais: Uma ferramenta para avaliação. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 17(1). <https://periodicos.uniso.br/avaliacao/article/view/754>
- Peppers, K., et al. (2007). A design science research methodology. *Journal of Management Information Systems*.
- Peppers, D., Rogers, M., & Dorf, B. (1999). Is your company ready for one-to-one marketing. *Harvard business review*, 77(1), 151-160.
- Pries-Heje, J., Baskerville, R., & Venable, J. R. (2008). Strategies for design science research evaluation. In *ECIS 2008 Proceedings (Paper 87)*. Association for Information Systems. <https://aisel.aisnet.org/ecis2008/87>
- Reitsamer, B. F., & Becker, L. (2024). Customer journey partitioning: A customer-centric conceptualization beyond stages and touchpoints. *Journal of Business Research*, 181, 114745. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114745>
- Samson, S., Granath, K., & Alger, A. (2017). Journey mapping the user experience. *College & Research Libraries*, 78(4), 459. <https://doi.org/10.5860/crl.78.4.459>

- Santos, S., & Gonçalves, H. M. (2021). The consumer decision journey: A literature review of the foundational models and theories and a future perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121117.
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2013). *The Scrum Guide*. Scrum Alliance.
- Simon, L. W., & Pacheco, A. S. V. (2017). Ações de acompanhamento de egressos. *Revista Brasileira de Ensino Superior*.
- Teixeira, G. C. D. S., & Maccari, E. A. (2014). *Estratégia para acompanhamento de alunos egressos*. RAUFSM.
- Tseng, Y. H., & Lin, C. T. (2011). Enhancing enterprise agility by deploying agile drivers, capabilities and providers. *Information sciences*, 181(17), 3693-3708. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2011.04.034>