

IBGEN – INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTÃO DE NEGÓCIOS
FACULDADE IBGEN

RELATÓRIO RESUMO
CANAL DE COMUNICAÇÃO
“OPINIÃO DO ALUNO”
Janeiro a Dezembro de 2009

Porto Alegre , Fevereiro 2010

1. Mensagens recebidas

a. Fluxo de mensagens

Como pode ser observado na figura 1 e nos dados constantes na tabela 1, existe um crescimento no número de mensagens recebidas pelo Canal Opinião do Aluno ao longo destes 8 semestres analisados, principalmente entre 2007/2 e 2008/2.

Contudo, quando se analisa estes dados relativos ao número de alunos matriculados em graduação¹, conforme figura 2, se percebe que em média o número de mensagens por aluno de graduação matriculado constante, apresentando, inclusive um pequeno decréscimo em relação ao ano de 2006, quando a Faculdade começa suas atividades.

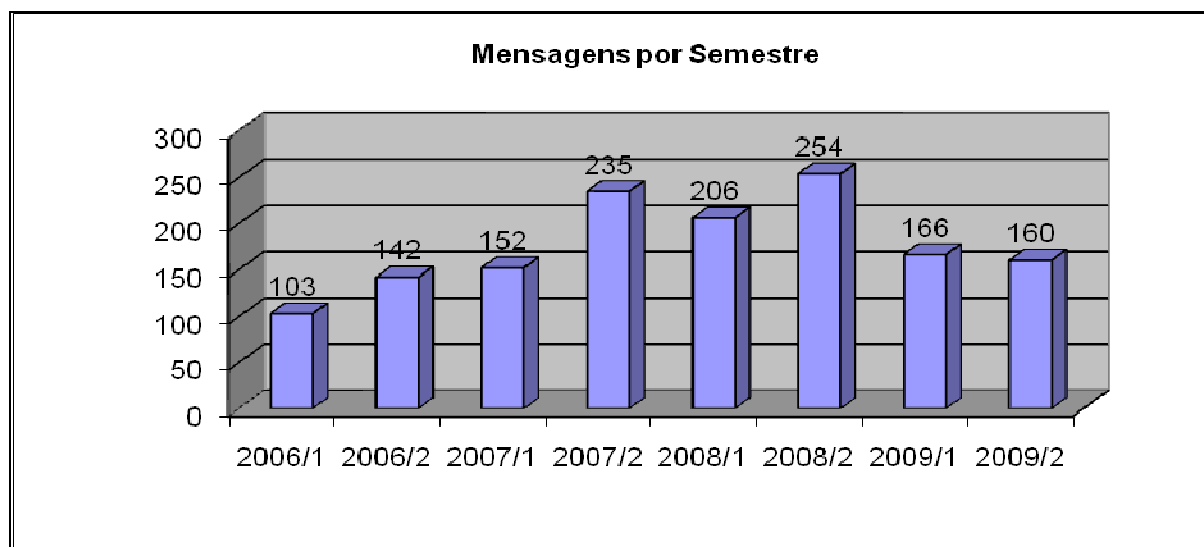


Figura 1 – Mensagens por Semestre

Mensagens Por Semestre	Frequência	%
2006/1	103	7,3
2006/2	142	10,0
2007/1	152	10,7
2007/2	235	16,6
2008/1	206	14,5
2008/2	254	17,9
2009/1	166	11,7
2009/2	160	11,3
Total	1418	100,0

Tabela 1 – Mensagens por Semestre

¹ Relacionamos apenas ao número de alunos matriculados em graduação, apesar das mensagens recebidas muitas vezes se relacionarem a alunos de pós, pois a matrícula de pós é anual e não semestral.

Além disso, os dados relativos, apresentados na figura 2 demonstram um comportamento sazonal do fluxo de mensagens deste canal, pois durante estes 8 semestres analisados o segundo semestre tem se mostrado com maior fluxo de mensagens, com exceção do semestre 2009/2 que apresentou o menor número de mensagens recebidas no período.

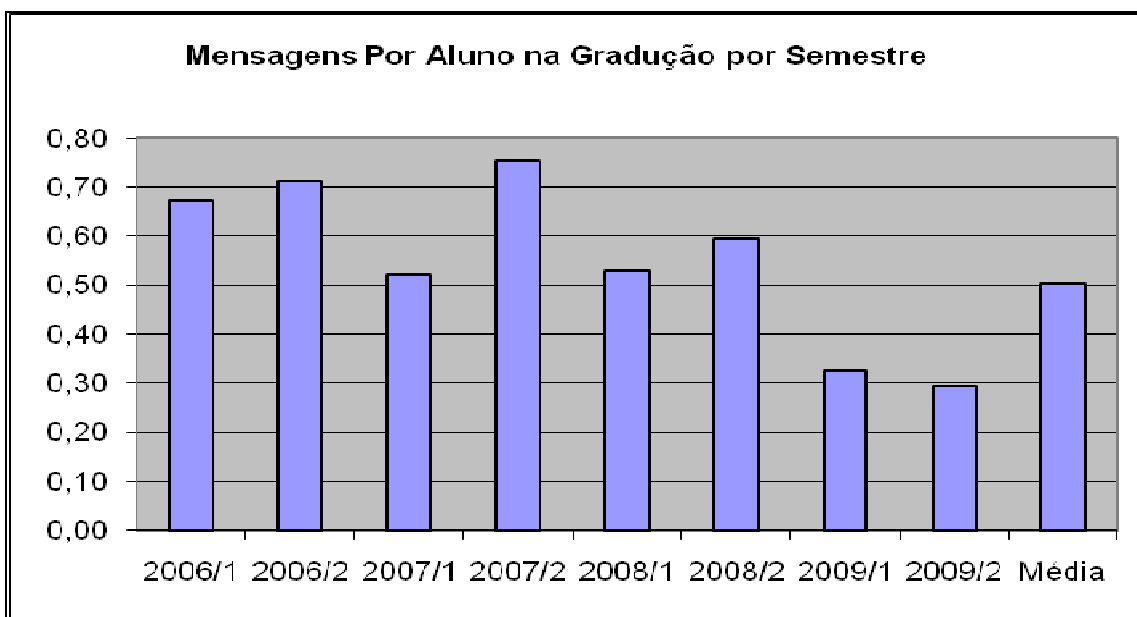


Figura 2 – Mensagens por Aluno na Graduação por Semestre

Mensagens Por Aluno na Graduação por Semestre	Freqüência
2006/1	0,67
2006/2	0,71
2007/1	0,52
2007/2	0,75
2008/1	0,53
2008/2	0,59
2009/1	0,33
2009/2	0,29
Média	0,50

Tabela 2 – Mensagens por Aluno na Graduação por Semestre

Por fim, em termos de fluxo mensal de mensagens recebidas, também se nota uma sazonalidade, com picos de fluxo em meses de provas e em final/início de semestre, com as matrículas e rematrículas de alunos.

O mês com maior número de mensagens, dentro do período analisado, foi o mês de agosto de 2007 (63 mensagens), onde o assunto dominante foi a junção de turmas em MBA. O segundo mês com maior fluxo de mensagens foi maio de 2008 (54 mensagens),

onde o assunto com maior predominância foi a demora na divulgação das notas de MBA. A média mensal de mensagens recebidas, no período, foi de 29,5 mensagens por mês.

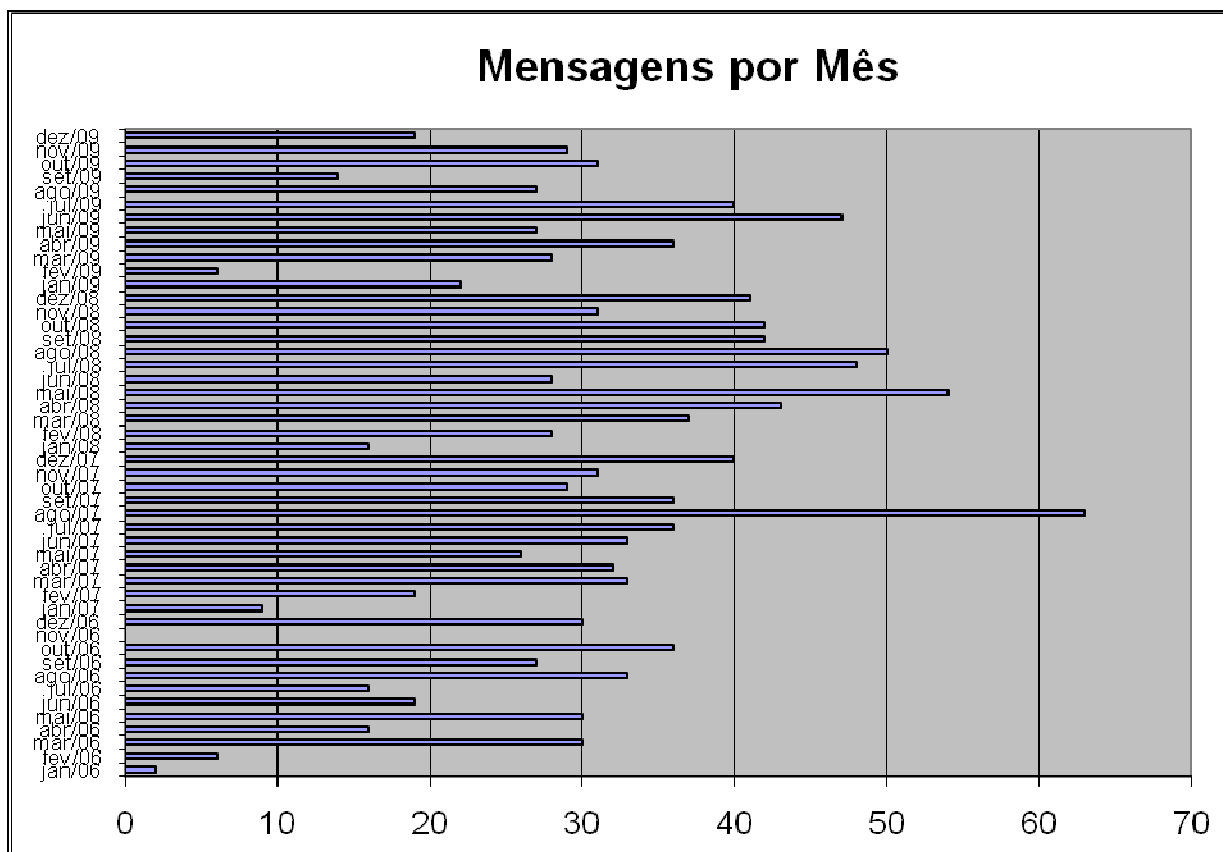


Figura 3 – Opinião dos Alunos por Mês

b. Categoria de mensagem recebida

Como pode ser observado na figura 4 e na tabela 4, a seguir apresentadas, durante os primeiros 8 semestres foram recebidas 1418 mensagens no Canal “Opinião do Aluno”. Os principais temas abordados nestas mensagens estavam relacionados aos seguintes atores organizacionais:

- Professores (423 mensagens)
- Secretaria (446 mensagens)
- Administrativo (157 mensagens)
- Sistema (101 mensagens)
- Infra-estrutura (87 mensagens)

Dentre estas mensagens, a maior parte, cerca de 64%, segundo a figura 5, diziam respeito a solicitações diversas, grande parte delas relacionadas a serviços de secretaria ou do departamento financeiro.

Cerca de 26% das mensagens recebidas no período foram críticas e outros 10% elogios.

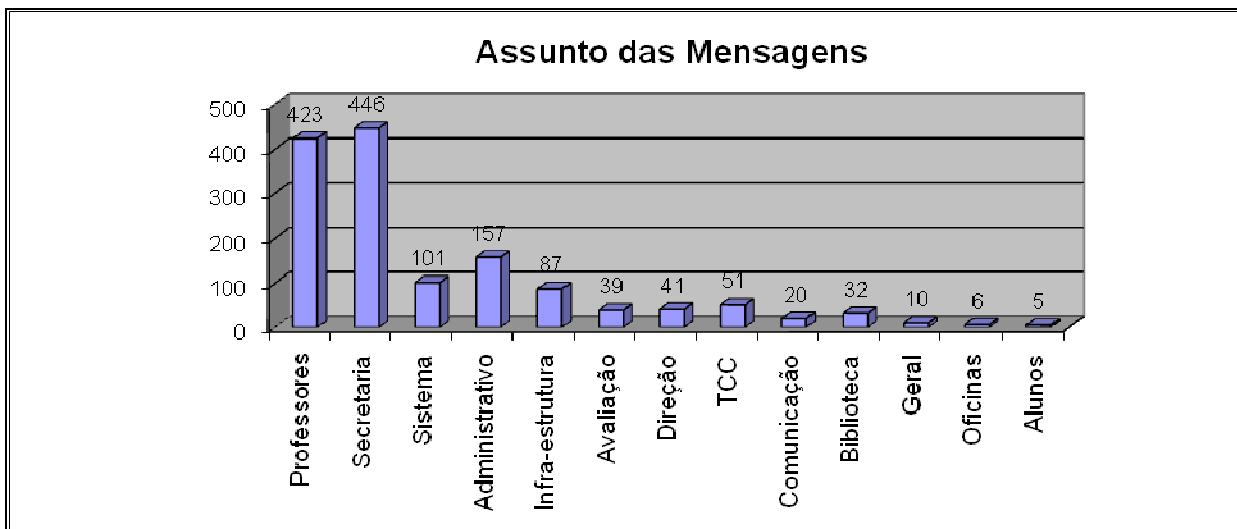


Figura 4 – Opinião dos Alunos por Tema

Assunto da Mensagem	Frequência	%
Professores	423	29,8
Secretaria	446	31,5
Sistema	101	7,1
Administrativo	157	11,1
Infra-estrutura	87	6,1
Avaliação	39	2,8
Direção	41	2,9
TCC	51	3,6
Comunicação	20	1,4
Biblioteca	32	2,3
Geral	10	0,7
Oficinas	6	0,4
Alunos	5	0,4
Total	1418	100,0

Tabela 4 – Opinião dos Alunos por Tema

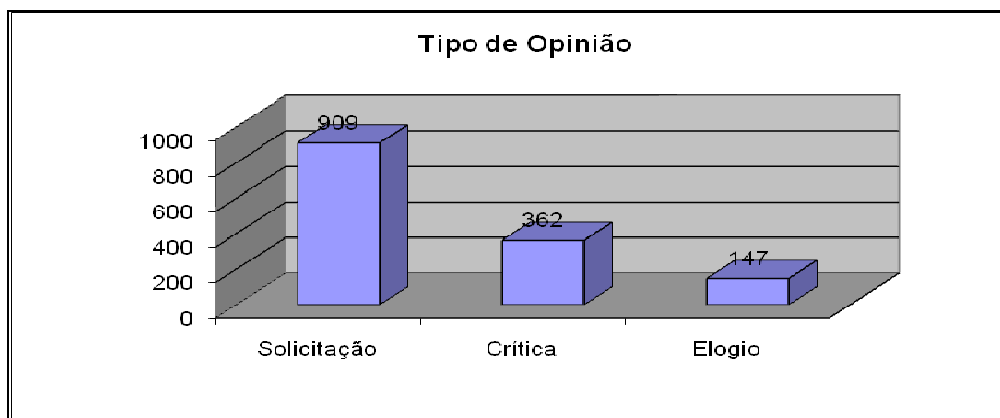


Figura 5 – Opinião dos Alunos por Tipo

Tipo de Mensagem	Frequência	%
Solicitação	909	64,1
Crítica	362	25,5
Elogio	147	10,4
Total	1418	100,0

Tabela 5 – Tipo de Opinião

1.b.1. Críticas recebidas

Durante estes oito primeiros semestres foram recebidas 362 mensagens críticas em relação aos elementos da Faculdade. A evolução do fluxo de críticas foi proporcional à evolução do número de alunos, atingindo uma média de 0,13 crítica por aluno de graduação matriculado. Como boa parte destas críticas dizem respeito ao pós-graduação e os alunos de pós graduação, no período, sempre foram em número maior do que os alunos de graduação (em 2009 tínhamos 910 alunos de pós-graduação), chega-se, para o segundo semestre de 2009, por exemplo, a um índice de 0,03 críticas por aluno (3 críticas recebidas para cada 100 alunos matriculados).

Críticas Por Semestre	Frequência	%
2006/1	38	10,5
2006/2	29	8,0
2007/1	23	6,4
2007/2	51	14,1
2008/1	49	13,5
2008/2	82	22,7
2009/1	50	13,8
2009/1	40	11,0
Total	362	100,0

Tabela 6 – Críticas por Semestre

Críticas Por Aluno na Graduação por Semestre	Freqüência
2006/1	0,25
2006/2	0,15
2007/1	0,08
2007/2	0,16
2008/1	0,13
2008/2	0,19
2009/1	0,10
2009/2	0,07
Média	0,13

Tabela 7 – Críticas por Aluno na Graduação por Semestre

Os principais motivos das críticas, como pode ser observado na tabela 8, esteve relacionado a professores, com pouco mais de 43% das críticas recebidas. Dentre estas mensagens, como pode ser observado no apêndice A, a maior parte diz respeito a atraso de divulgação de notas e forma de avaliação.

O segundo maior motivo das críticas esteve relacionado à Secretaria, onde o assunto mais citado foi atraso em devolução de requisições. Por fim, o terceiro maior motivo de críticas foi a infra-estrutura, quase sempre relacionadas a número de alunos em salas de aula pequenas e banheiros.

Assunto da Crítica	Freqüência	%
Professores	156	43,1
Secretaria	60	16,6
Infra-estrutura	46	12,7
Direção	19	5,2
Avaliação	11	3,0
Sistema	11	3,0
Comunicação	10	2,8
Biblioteca	15	4,1
Administrativo	19	5,2
TCC	8	2,2
Alunos	4	1,1
Geral	2	0,6
Oficinas	1	0,3
Total	362	100,0

Tabela 7 – Assuntos da Crítica

2. Ações Realizadas a Partir das Mensagens Recebidas

Cada mensagem recebida é analisada pelo Diretor Executivo do IBGEN. A partir desta análise, o Diretor Executivo decide se:

- a. Responde diretamente ao emissor (caso a mensagem tenha sido identificada);

- b. Encaminha ao setor responsáveis, para ação imediata;
- c. Inclui o tema na próxima reunião de Conselho, pois o mesmo aborda questões que envolvem investimentos, mudança de políticas ou questões controversas.

De qualquer maneira, o IBGEN possui como política, sempre que uma mensagem é identificada, de dar retorno ao remetente tão logo seja possível. Este item do relatório aborda algumas das ações implementadas a partir das mensagens recebidas.

- **Implementação do Núcleo de Comunicação**
- **Realização de Palestra com os índios Kaigangs, a antropóloga responsável pelo estudo e a fotógrafa**
- **Orientação do processo de avaliação dos trabalhos sobre os índios Kaigangs**
- **Reuniões de assessoria pedagógica com professores**
- **Implementação de novo laboratório de informática, na sala 206**
- **Aumento do número de computadores na biblioteca**
- **Reformulação do sistema de registro de frequências no site**
- **Melhoria do sistema financeiro, no site**
- **Mudança do pacote de hospedagem no provedor do site, o que melhorará o desempenho do sistema**
- **Implementação de murais para organizar melhor as informações aos alunos**
- **Reforma dos Banheiros**
- **Elaboração de carteirinhas de identificação dos alunos, melhorando a segurança de acesso ao campus**
- **Alteração do período de realização da pesquisa de avaliação acadêmica do semestre**
- **Alteração da política de representação discente, com melhor comunicação aos alunos**
- **Implementação de área de Tutoria aos Trabalhos de Conclusão**

- **Alteração da estratégia de desenvolvimento do currículo, reforçado a necessidade de otimização do tempo dos alunos através da realização de leituras e trabalhos interdisciplinares**
- **Melhoria do Guia do Aluno, como forma de dirimir dúvidas**
- **Implantação de bebedouros**
- **Melhoria da área do aluno no sistema, em especial do Mural dos alunos**
- **Ratificação, aos professores, da importância de alimentação, com antecedência, dos documentos de aula no sistema**
- **Implementação de aulas de reforço de estatística**
- **Implementação da Oficina de Linguagem**
- **Melhoria das palestras de início de semestre**
- **Ratificação, junto aos professores, da importância de realização de trabalhos em conjunto**
- **Revisão das portas USB dos micros da biblioteca**
- **Colocação de cartazes pedindo silêncio na biblioteca**
- **Orientação dos atendentes da biblioteca no sentido de manter um local propício à leitura**
- **Colocação de scanner na biblioteca**
- **Nova mobília para as salas de aula do prédio 5**
- **Refrigeração de salas de aula do prédio 5**
- **Compra de 25 note books para servirem de laboratório móvel**
- **Alteração do sistema de avaliação, com prova final e prova especial dentro do cronograma da disciplina, sem cobrança de taxa**
- **Alteração do sistema de cobrança, com envio de boleto bancário ao endereço dos alunos**

- **Reuniões periódicas com professores para correção de estratégia pedagógica, postura em sala de aula e política de avaliação**
- **Envio sistemático de mensagens aos professores, salientando da importância da disponibilização e atualização de informações no site, nem como retorno de trabalhos e avaliações no menor período possível**
- **Alteração da política de pagamento de professores de pós, que passaram a receber apenas após a divulgação de notas**