

2015/1

A Campanha e o Processo

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

A CAMPANHA

Ideia: Identidade visual e linguagem Jovem

Objetivo: Levar a campanha até o público, além de converter esse contato em interesse e inscrições

Peças: Variedade de mídias. Obter o maior alcance.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

NOVIDADES PS 2015/1

SITE DE INGRESSO

Todas as informações sobre o Processo Seletivo 2015/1

Facilita o acesso à informação e compreensão destas por parte do público

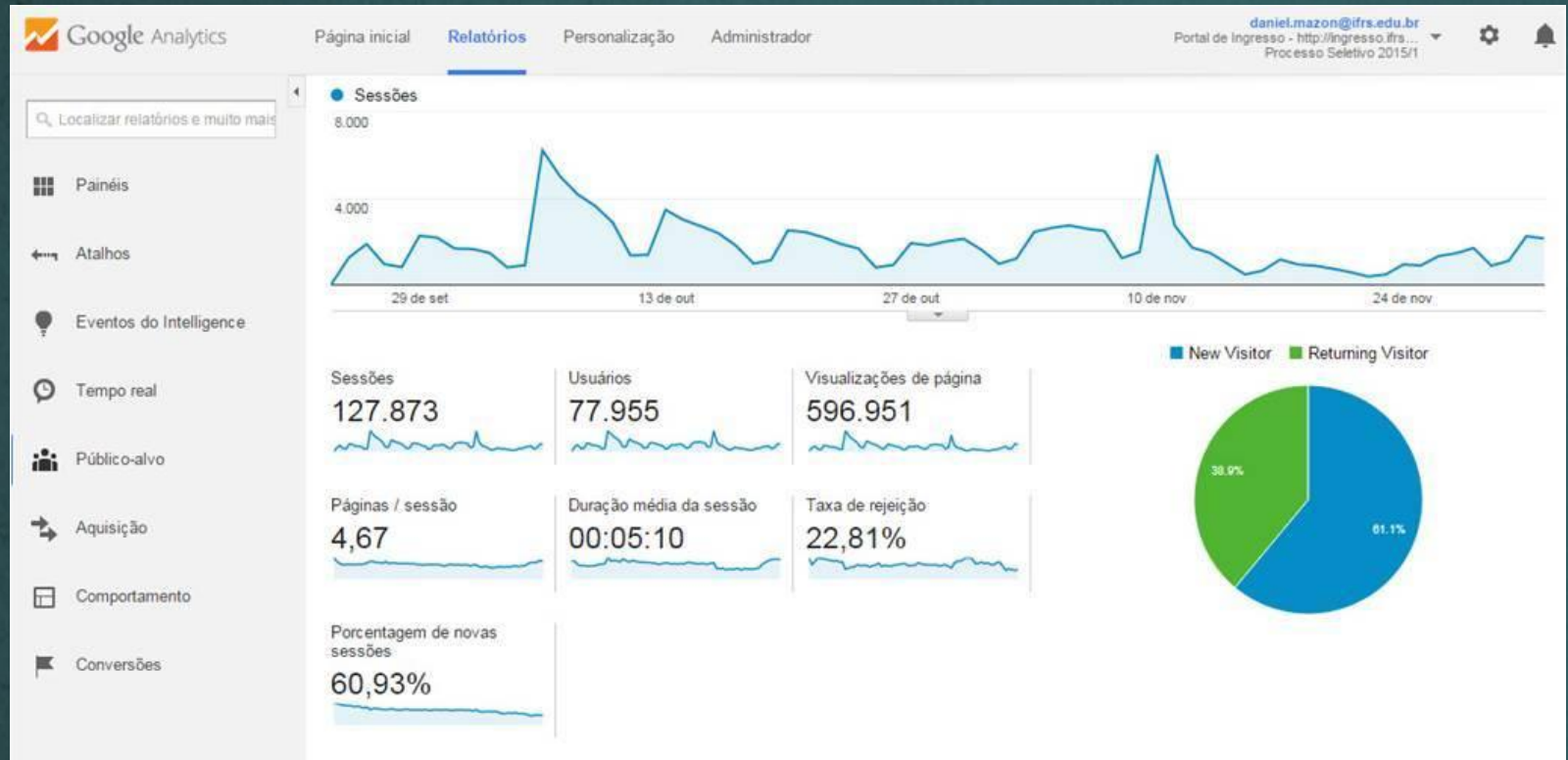
The screenshot shows the IFRS website for the 2015/1 selection process. At the top, there is a banner with the IFRS logo, the text 'PROCESSO SELETIVO 2015/1', and a photo of a man and a woman looking at a DNA model. To the right of the banner, it says 'ENSINO PÚBLICO, GRATUITO E DE QUALIDADE'. Below the banner, there are navigation links: 'Sobre o IFRS', 'Cotas', and 'Enem e Bitu'. The main content area is divided into several sections:

- PROVA: 07/12/2014**: A prominent announcement of the exam date.
- 46 CURSOS TÉCNICOS** and **30 CURSOS SUPERIORES**: Information about the number of courses available.
- Divulgação dos Locais de Prova e Relação de Candidato/Vaga**: A section for announcing exam locations and the candidate/vacancy relationship.
- Avisos**: A list of announcements with dates: DEZEMBRO 02 (Confirmar horário), DEZEMBRO 01 (Saiba mais sobre as provas), NOVEMBRO 27 (Publicada relação de candidatos), and NOVEMBRO 26 (Confirmar locais de provas).
- Provas Anteriores**: A section for previous exams, featuring a map of the IFRS campus and a list of 18 locations: Alvorada, Bento Gonçalves, Canoas, Casinhas do Sul, Erechim, Farroupilha, Feliz, Itaópolis, Osório, Porto Alegre, Rolândia, Rio Grande, Rolândia, São João, Vacaria, Venâncio, and Viamão.
- Vídeos**: A section for videos, with a video player showing a person.
- Social Media**: Sections for Facebook and Twitter, both featuring the hashtag #ProcessoSeletivo_IFRS. The Facebook section includes a post about the exam date and a post about the exam location. The Twitter section includes a post about the exam date and a post about the exam location.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

Resultados Parciais

Dados Gerais sobre o Site (até 08/12/14)



Destaques:

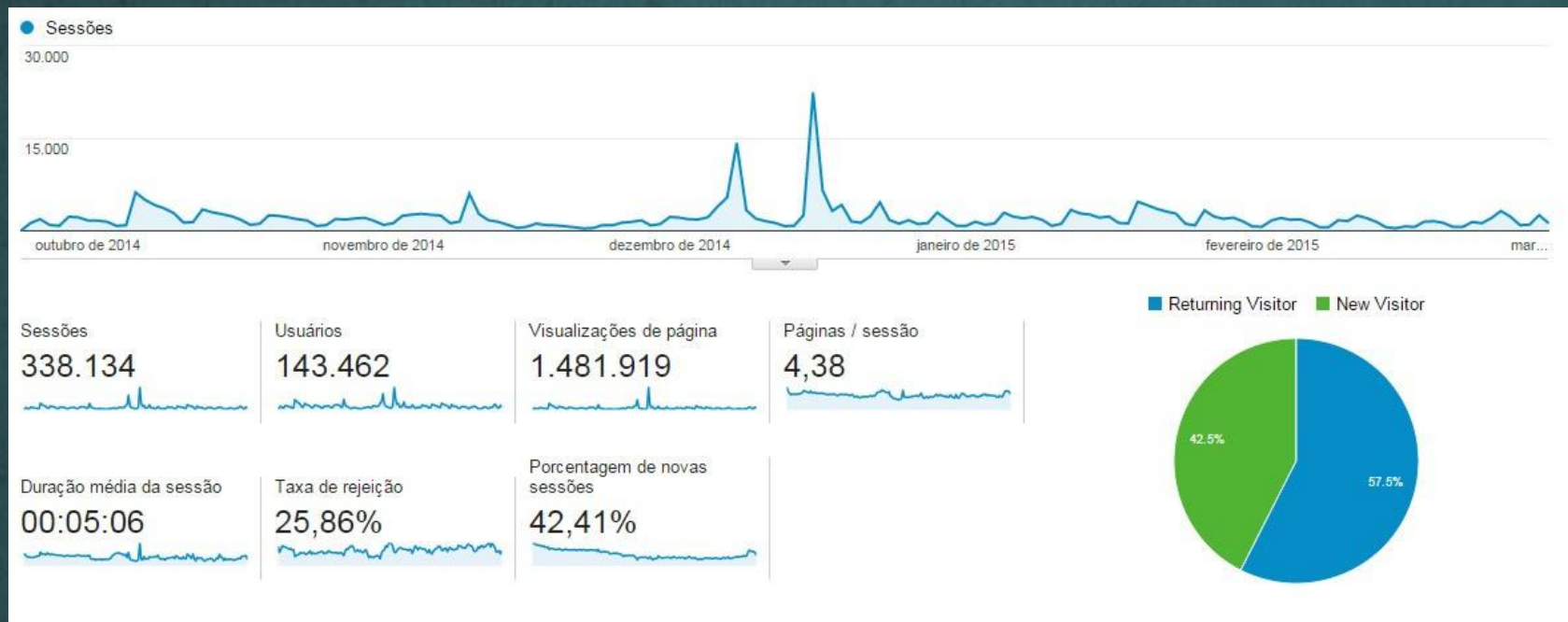
127.873 acessos ao site

77.955 dispositivos únicos

596.951 acessos com navegação nas páginas

Resultados Parciais

Dados Gerais sobre o Site (até 04/03/15)



Destaques:

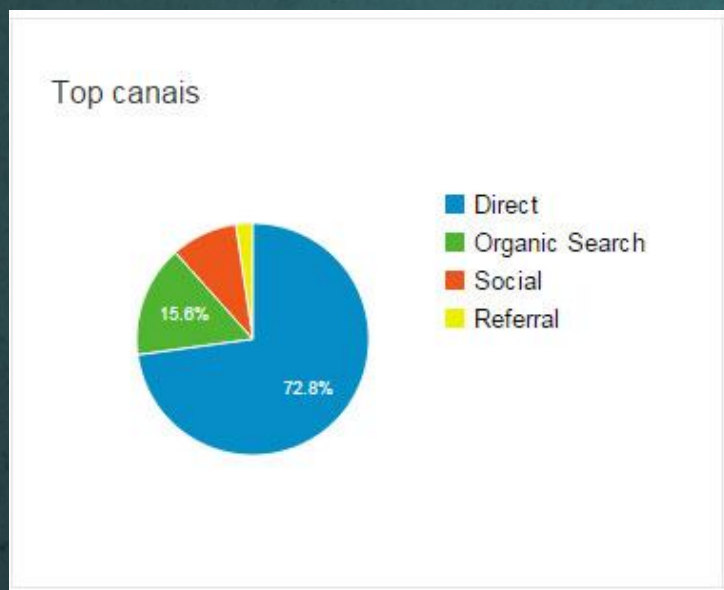
338.134 acessos ao site

143.462 dispositivos únicos

1.481.916 acessos com navegação nas páginas

Resultados Parciais

Canais de Acesso (até 04/03/15)



	340.184
	Porcentagem do total: 100,00% (340.184)
1. desktop	260.653 (76,62%)
2. mobile	71.059 (20,89%)
3. tablet	8.472 (2,49%)

Destaques:

Mais de 23% dos acessos por dispositivos móveis

Destaques:

Acesso direto (ingresso.ifrs.edu.br)
Busca orgânica
Mídias Sociais

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

1.	Porto Alegre	100.778 (30,09%)
2.	Caxias do Sul	33.521 (10,01%)
3.	Rio Grande	28.866 (8,62%)
4.	Canoas	23.712 (7,08%)
5.	Passo Fundo	14.175 (4,23%)
6.	Sao Paulo	13.858 (4,14%)
7.	Erechim	13.497 (4,03%)
8.	Bento Goncalves	12.796 (3,82%)
9.	Pelotas	9.338 (2,79%)
10.	Farroupilha	8.042 (2,40%)
11.	Ivoti	7.471 (2,23%)
12.	Osorio	5.609 (1,67%)
13.	Ibiruba	5.530 (1,65%)
14.	Novo Hamburgo	4.275 (1,28%)
15.	Getulio Vargas	2.889 (0,86%)

Resultados Parciais Cidades (até 04/03/15)

Destaques:

Cidades em que o IFRS possui câmpus
O mapa pode levar em consideração aproximações geográficas para denominar as cidades.

NOVIDADES PS 2015/1

REDES SOCIAIS

Facebook

Interação com o público jovem - linguagem

Destaques para informações importantes ao longo do
Processo Seletivo e suas etapas

Forma de contato entre o público e o IFRS

Curtidores da página:

Até 08/12/2014: **6.997**

Até 06/03/2015: **8.587**

Até 10/04/2015: **9.035**

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

#PROCESSOSELETIVO.IFRS

46 CURSOS TÉCNICOS
30 CURSOS SUPERIORES

ENSINO PÚBLICO, GRATUITO E DE QUALIDADE

INSCRIÇÕES: 06/10 A 10/11/2014
PROVA: 07/12

IFRS - Oficial
Organização Governamental

Curtiu Seguindo Mensagem

Linha do tempo Sobre Fotos Avaliações Mais

Mais de **70 posts** no Facebook.

VEM AÍ

#PROCESSOSELETIVO.IFRS

ENSINO PÚBLICO, GRATUITO E DE QUALIDADE

INSTITUTO FEDERAL RIO GRANDE DO SUL

Câmpus: Bento Gonçalves, Canoas, Caxias do Sul, Erechim, Farroupilha, Feliz, Ibirubá, Osório, Porto Alegre, Restinga, Rio Grande, Sertão e Viamão

#PROCESSOSELETIVO.IFRS

FIQUE ATENTO AO PERÍODO DE INSCRIÇÕES

INGRESSO.IFRS.EDU.BR

INSTITUTO FEDERAL RIO GRANDE DO SUL

Câmpus: Bento Gonçalves, Canoas, Caxias do Sul, Erechim, Farroupilha, Feliz, Ibirubá, Osório, Porto Alegre, Restinga, Rio Grande, Sertão e Viamão

#PROCESSOSELETIVO.IFRS

INSCRIÇÕES ABERTAS

DE 06/10 A 10/11/2014

INGRESSO.IFRS.EDU.BR

INSTITUTO FEDERAL RIO GRANDE DO SUL

Câmpus: Bento Gonçalves, Canoas, Caxias do Sul, Erechim, Farroupilha, Feliz, Ibirubá, Osório, Porto Alegre, Restinga, Rio Grande, Sertão e Viamão

#PROCESSOSELETIVO.IFRS

NÚMERO DE INSCRIÇÃO E 2ª VIA DO BOLETO

INSTITUTO FEDERAL RIO GRANDE DO SUL

Câmpus: Bento Gonçalves, Canoas, Caxias do Sul, Erechim, Farroupilha, Feliz, Ibirubá, Osório, Porto Alegre, Restinga, Rio Grande, Sertão e Viamão

#PROCESSOSELETIVO.IFRS

NOVIDADES PS 2015/1

VÍDEO



Destaques:

<https://www.youtube.com/watch?v=7ByLCX1Rknc>

Mais de 1.900 visualizações.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

OUTRAS ATIVIDADES

-CLIPAGEM

Releases enviados e publicados em vários veículos de Comunicação do estado e regiões: Jornal do Almoço (RBSTV), Portal R7, Jornal Pioneiro (Grupo RBS), Clic RBS (Grupo RBS) .

- MANUAL DE MATRÍCULAS

- linguagem
- **forma de apresentar:** organização das informações e layout
- diálogo

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADOS FINAIS

Inscrições:

2014/1: 14.053

2015/1: 17.196

Homologadas:

2014/1: 9.388

2015/1: 10.630

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

Como ficou sabendo sobre o Processo Seletivo:

Total de Respostas: 17.196

Internet: 31,7%

Conheço alguém que estuda lá: 22,7%

Escola: 13,1%

Panfleto: 8%

Conheço alguém que trabalha lá: 2,4%

Rádio: 0,6%

TV: 2,3%

Jornal: 4,3%

Outras Fontes: 14,8%

Não preencheu: 0,4%

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PESQUISA COM INSCRITOS NÃO HOMOLOGADOS

- Tentar entender os motivos
- Utilizar as respostas para ajudar na avaliação do Processo Seletivo 2015/1

Universo: 6.000

Retornos: 926

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PESQUISA

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

A PESQUISA

Estrutura da Pesquisa:

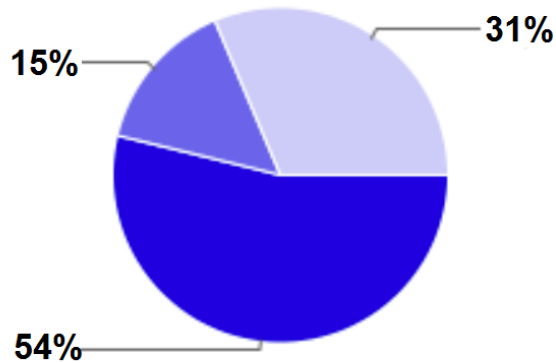
- 5 questões de múltipla escolha
- 2 questões abertas

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PERGUNTAS E RESPOSTAS

1. Sobre a inscrição no Processo Seletivo

a) prazo para pagamento da taxa de inscrição



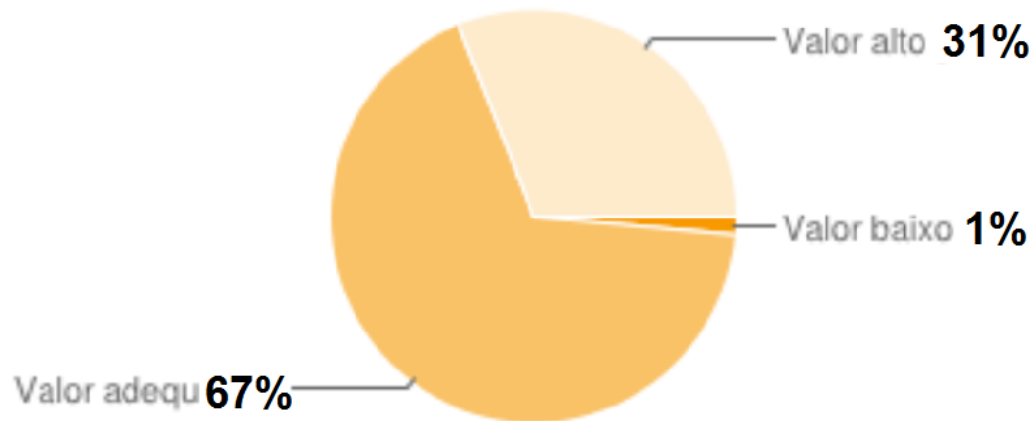
A quantidade de dias foi suficiente	497	54%
A quantidade de dias foi indiferente	137	15%
A quantidade de dias foi insuficiente	290	31%

- A maioria dos respondentes disse que foi suficiente, mas mais de 30% disseram que não.
- Podemos, na medida do possível, estender um pouco o prazo.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADOS

b) Valor da inscrição (R\$ 35,00 para cursos técnicos e R\$ 50,00 para cursos superiores)



-A maioria dos respondentes disse que o valor é adequado, mas mais de 30% disseram que é alto demais.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADOS

c) Impressão do boleto



Impressão do boleto ocorreu tranquilamente	814	88%
Impressão do boleto ocorreu com dificuldade	110	12%

- Grande maioria não encontrou dificuldade para imprimir o boleto bancário.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADOS

-No caso de ter tido dificuldade, descreva qual foi a dificuldade → 110 respostas

-Alguns candidatos parecem não ter entendido muito bem o fato de que essa questão está relacionada à anterior e acabaram abordando vários assuntos...

-Mesmo assim, essa questão e suas 110 respostas, são muito importantes para a análise.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

ANÁLISE – QUESTÃO ABERTA

PROBLEMAS PARA IMPRESSÃO: 41

-Principais respostas relacionadas

- Falta de impressora/não ter como imprimir
- Não consegui salvar/imprimir
- Não consegui imprimir o boleto no penúltimo e último dia de inscrição
- Não tinha número de inscrição para gerar a 2ª via
- Era difícil chegar na página para imprimir o boleto
- Navegador não compatível
- Erro no site/falha no sistema
- Dificuldade de leitura do código de barras no Caixa Eletrônico
- Não consegui abrir o link do boleto

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

ANÁLISE – QUESTÃO ABERTA

- Total → 110 respostas
- Principais categorias de respostas

- PAGAMENTO INSCRIÇÃO:

- PROBLEMA FINANCEIRO: não ter o dinheiro para pagar a inscrição.
- PERDEU PRAZO DE ISENÇÃO/PRAZO DE ISENÇÃO → MUITO CURTO
- TEMPO/PRAZO: pouco tempo para pagamento
- PERDI O PRAZO PARA PAGAMENTO
- NÃO FUI AVISADO SOBRE INSCRIÇÃO/BOLETO
- PRAZO PARA PGTO NÃO COINCIDE COM A DATA DO MEU SALÁRIO

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

ANÁLISE – QUESTÃO ABERTA

-Total → 110 respostas

- Principais categorias de respostas

- OUTRAS RESPOSTAS:

-OUTRO COMPROMISSO NO DIA: Trabalho, viagem, problema de saúde, prioridades...

-MORO LONGE DO CÂMPUS

-NÃO ENTENDERAM O SITE

-GOSTARIA DE PAGAR ONLINE

-DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO COM O IFRS

-HORÁRIOS DAS AULAS (diurno)

-POUCAS VAGAS

-DESABAFOS

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

ANÁLISE – QUESTÃO ABERTA

- DESABAFOS:

(SIC) “Bem, infelizmente deixei para o último dia e como trabalho longe do centro de Porto Alegre, não pude pagar, como a inscrição era só até as 16:00 (hora bancária), eu ia fazer debito em conta, mas não sabia se aceitariam ou não e fiquei com medo de perder dinheiro...tentei ligar para a sede, mas ninguém atendia... era noite...sei que falhei em ter deixado para o último dia... Mas poderiam ter gente de plantão... era o mínimo...”(SIC)

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

ANÁLISE – QUESTÃO ABERTA

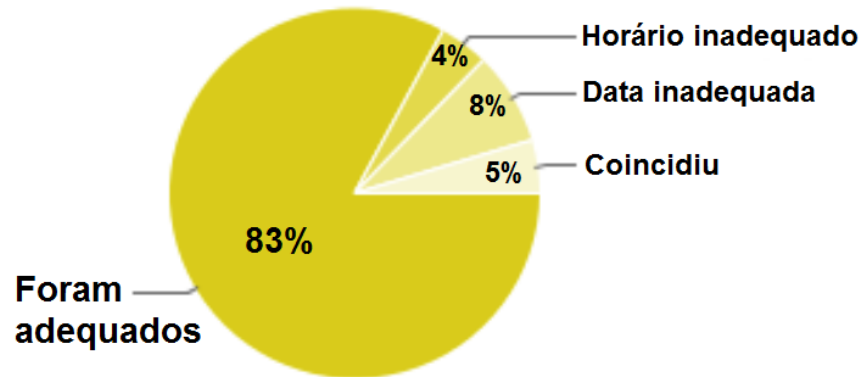
- DESABAFOS:

(SIC)“Ola, fui super mal atendido quando liguei diversas vezes quando vi que tinha passado um dia após o pagamento do boleto pedi para tentar pagar e a resposta foi sempre a mesma "não" Perguntei se poderia ter uma segunda chamada caso alguém desisti-se a resposta foi "não" Minha paixão é musica queria ter feito musica porque trabalho com isso, fiquei decepcionado! Outro curso que queria também fazer é administração ou contabilidade porque preciso aprender a controlar burocraticamente minhas finanças , no passado confiei nas pessoas e fui obrigado a fechar 02 lojas, e hoje vivo de favor.... Vocês podem me ajudar?” (SIC)

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADOS

2) Sobre a data, o horário e o local da prova



Foram adequados	766	83%
Horário inadequado	40	4%
Data inadequada	75	8%
Coincidiu com prova de outra instituição	43	5%

- Grande maioria achou data, horário e local adequados.
- Data inadequada + coincidiu somaram 13%.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADO – Questão aberta

-No caso de ter coincido com a prova de outra instituição, qual instituição? (43 respostas)

As mais citadas:

- PUC RS
- Concurso
- IFSul

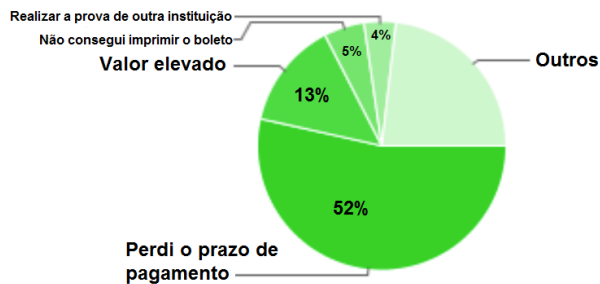
OUTRAS CITADAS:

Outro câmpus do IFRS
UCPel
UFRGS
UCS
Ananguera Unirriter

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

RESULTADOS

3) Sobre o pagamento da taxa de inscrição



Perdi o prazo do pagamento	478	52%
Valor da taxa elevado	125	13%
Não consegui imprimir o boleto	47	5%
Optei por realizar prova de outra instituição de ensino, que ocorreu no mesmo dia.	37	4%
Outros	207	22%

- Confirma constatações iniciais.
 - Os candidatos esquecem de fazer o pagamento
 - O valor da taxa de inscrição foi considerado alto pela minoria.
 - Problemas para impressão do boleto e colisão entre as datas existem, mas são minoria.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

CONSIDERAÇÕES FINAIS - Pesquisa

- Apesar de parecer pouco, 15% de respondentes em uma pesquisa por email é um bom número.
 - Pessoas costumam não responder
 - Email pode ser considerado spam
- Algumas questões são mais complexas de resolver, mas alguns cuidados podem ser tomados.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

OBSERVAÇÕES
Processo Seletivo IFRS

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

- Observações feitas a partir do acompanhamento de todo o Processo Seletivo 2015/01
 - Publicações no Site de Ingresso, Resultados, Documentos...
- Contato com candidatos → Facebook
- Pesquisa com candidatos não homologados
- Algumas questões são mais complexas de resolver, mas alguns cuidados podem ser tomados.
- Sugestões de aperfeiçoamento no Processo Seletivo como um todo → questões a curto, médio e longo prazo, que tangem a reitoria e os câmpus do IFRS.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

SUGESTÕES - REITORIA

- 1. CURTO PRAZO → Suporte de TI:** Aprimorar.
Aumentar responsáveis na equipe de suporte.
- 2. CURTO/MÉDIO PRAZO → Sistema de Inscrições:** Aprimorar
Inscrição mais segura, Boletim de desempenho, reclassificação de cota (PCD), classificação geral
Acesso ao número de inscrição (caso o candidato perca)
Consulta do boletim de desempenho apenas para inscrições homologadas
- 3. CURTO PRAZO →** Divulgação das inscrições homologadas antes do local de prova.
- 4. CURTO PRAZO → COMUNICAÇÃO COM O CANDIDATO**
Email de contato

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

SUGESTÕES - REITORIA

5. CURTO PRAZO → SISTEMA DE COTAS E DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS
Comunicação será intensificada/mais didática.

6. CURTO PRAZO → Cronograma com todas as datas importantes
Organizar a comunicação/Candidato se organizar e saber quando cada informação será divulgada

7. CURTO PRAZO → ENEM, Sisu e Processo Seletivo
Tornar mais didáticas as informações sobre cada uma dessas formas de ingresso.
Evitar confusões por parte dos candidatos.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

1. **CURTO PRAZO** → **Fluxo de informações:** Publicação no site de Ingresso
→ Site do Câmpus.

Casos em que os conteúdos não foram publicados no Site de Ingresso, mas estava no Site do câmpus. O câmpus não enviou para publicação. Algumas confusões foram geradas a partir desse fluxo alterado.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

2. **CURTO PRAZO** → Documento Padrão para publicação de resultados

Lista de Aprovados

Sugestão: Estrutura padrão para todos os câmpus

Lista de aprovados + Informações para matrícula (data, horário, local, onde consultar documentos)

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

3. **CURTO PRAZO** → Limite → Número de chamadas

Sugestão: 1ª chamada, 2ª chamada, Chamada Pública + lista de espera gerada a partir da chamada pública.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

4. **CURTO/MÉDIO PRAZO** → Cronograma único para divulgação de aprovados → por região

Atualmente: muitas chamadas de todos os câmpus, publicadas sem previsão.

Facilita a confusão por parte do candidato.

A segmentação por região poderia facilitar a divulgação dos resultados e a compreensão por parte do candidato.

Ex: Câmpus da Região Metropolitana → 1ª chamada (divulgada no dia xx/xx), 2ª chamada (divulgada de xx/xx a xx/xx)

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

5. **CURTO PRAZO** → ENEM → Anos válidos

Sugestão: No Processo Seletivo 2015/02 ainda usar desde 2009, mas avisar que será o último ano. Nos próximos Processos Seletivos serão válidos apenas os anos _____, _____, _____.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

6. **CURTO PRAZO** → Não chamar novamente quem não compareceu para realizar a matrícula. Na divulgação sempre falamos que quem não comparecer perde o direito à vaga. Acabamos nos contradizendo.
Item do edital: (atualmente) "Tantas chamadas quantas forem necessárias para preenchimento das vagas"

Recebemos **críticas** em relação a isso:

"repetindo nomes da 1º chamada. O edital é claro sobre datas de inscrições e rigor com documentos, vocês estão é ratiando feio!!"

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

7. **CURTO PRAZO** → Número de Retificações:

Atualmente: Notamos muitas retificações em alguns documentos.
Atenção com os documentos.

Muitas retificações podem colocar em dúvida a legitimidade do processo e passar a impressão de amadorismo.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

PARA UNIFICAR AINDA MAIS O PROCESSO - CÂMPUS

8. **MÉDIO/LONGO PRAZO** → Realização de 2^{as} e 3^{as} chamadas pelo Sistema de Inscritos → Reitoria:
Atualmente: Feito de forma manual nos câmpus.
Daria maior unificação ao processo.

#PROCESSOSELETIVO_IFRS

Obrigada pela atenção ;)

#PROCESSOSELETIVO_IFRS