

# **SOS Aluno: uma ferramenta de auxílio e orientação ao aluno**

Thiago Stein Motta

Centro de Processamento de Dados  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
thiago@cpd.ufrgs.br

***Resumo.** Esse artigo trata da criação, implantação e análise de resultado do SOS Aluno, uma ferramenta de chat para auxílio e esclarecimento de dúvidas dos alunos de Graduação da Universidade.*

## **Introdução**

No segundo semestre de 2009, foi disponibilizada uma nova forma de auxílio e orientação à comunidade discente de graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Trata-se de um chat individual, no qual o aluno pode esclarecer suas dúvidas em tempo real, sem precisar sair de casa ou recorrer ao telefone. O nome da ferramenta é bem sugestivo: “SOS Aluno”.

Este trabalho trata sobre as etapas de desenvolvimento dessa ferramenta, partindo da motivação que levou à sua construção, passando pelo projeto, destacando alguns aspectos técnicos de sua implementação, e, finalmente, chegando ao processo de sua implantação e analisando os resultados obtidos nesses nove meses em que a ferramenta está disponível.

## **Motivação**

Para uma Instituição cujo principal objetivo é o Ensino, é de vital importância contar com uma comunidade discente bem informada sobre os aspectos concernentes à sua educação. Levando tal fato em consideração, a UFRGS sempre utilizou-se de meios comunicativos para transmitir tais informações a seus alunos e disponibilizar maneiras para que eventuais dúvidas pudessem ser eliminadas, como FAQs, tutoriais e, inclusive, uma equipe de atendimento presencial aos estudantes. Entretanto, a Universidade cresceu e percebeu-se que os métodos utilizados para auxiliar os discentes em suas questões não eram suficientes para atender à demanda.

Por conseqüência, buscou-se uma forma de oferecer um atendimento diferenciado aos alunos, fácil de se implantar, eficiente em seu funcionamento e sem altos custos. Além disso, tornou-se cada vez mais providencial que esse mecanismo surgisse, pois a Central de Atendimento do CPD – capacitada para atender dúvidas de caráter técnico, especialmente no que diz respeito ao uso de sistemas computacionais – era cada vez mais procurada por alunos interessados em esclarecer questões de cunho acadêmico e o Departamento de Controle e Registro Discente (DECORDI), responsável pelo setor de atendimento presencial ao aluno, não conseguia atender ao número de alunos que o procurava.

## **Construindo o SOS Aluno**

A idéia de se disponibilizar um chat para os alunos surgiu da vontade de se criar um mecanismo de fácil acesso e com o qual a comunidade discente já estivesse habituada. Era uma inovação que parecia ter tudo para dar certo: entrar no mundo do aluno ao invés de esperar que este entrasse no mundo da Universidade. Eis que, em uma reunião, a diretora do CPD da Universidade apontou que a Central de Atendimento já utilizava um chat há algum tempo, para fins de atendimento personalizado. Foi esse o estopim para a criação do novo meio de comunicação e, nesse dia, o SOS Aluno começou a tomar forma.

Obtendo-se a versão utilizada pela Central de Atendimento, a ferramenta começou a ser estudada. Tratava-se de uma adaptação do Crafty Syntax (<http://craftysyntax.com>), uma conhecida

ferramenta de *Live Help*, bastante robusta e que atendia a todos os requisitos especificados, tais como:

- Possibilidade de se atender mais de um aluno ao mesmo tempo;
- Sem limite do número de atendentes;
- Facilidade de uso tanto para o aluno quanto para o atendente;
- Possibilidade de personalização gráfica;
- Eficiência;
- Disponibilidade de o aluno enviar uma mensagem de e-mail, quando não houvesse nenhum atendente disponível para fazer o atendimento em tempo real.

O Crafty Syntax, entretanto, utiliza banco de dados MySQL e a idéia inicial era instalar o SOS Aluno no mesmo servidor onde está hospedado o Portal do Servidor da Universidade, o que seria um problema, pois tal servidor só possuía bancos de dados PostgreSQL e SQL Server instalados. Instalar um novo SGBD era uma opção, mas não uma opção muito bem quista do ponto de vista administrativo. Portanto, a primeira tarefa a ser feita era adaptar o Crafty Syntax para utilizar banco PostgreSQL. Tal modificação foi relativamente simples de se realizar, pois bastou criar uma nova classe que fizesse a manipulação do banco de dados PostgreSQL, e substituir o uso da classe antiga, que tratava de MySQL, pela classe nova. Algumas adaptações nas definições de tabelas também precisaram ser feitas para mapear os tipos de dado presentes no MySQL; para aqueles aceitos pelo PostgreSQL, bem como algumas consultas SQLs (especialmente os que utilizavam a cláusula *LIMIT*, exclusiva do MySQL) precisaram ser alteradas, mas, após descobertos os problemas, essa também foi uma tarefa trivial.

Dentro de alguns dias, estava pronta a primeira versão do SOS Aluno e os testes logo começaram a ser realizados. Após mais algumas poucas modificações no protótipo, o sistema estava pronto para ser disponibilizado ao público, o que foi motivo de grande euforia.

Era época de matrícula dos alunos de graduação via Internet, um período muito importante na vida acadêmica e também uma época crítica para o servidor, que precisa gerenciar muitos acessos simultâneos e processar um grande número de consultas SQL bastante custosas. Entretanto, afora os possíveis problemas técnicos, era o período ideal para lançar o novo sistema, pois era fato constatado que muitos alunos tinham dúvidas no processo de matrícula, que envolve a escolha de disciplinas e sua distribuição em blocos de encomenda, que serão processados de acordo com o desempenho acadêmico de cada aluno, privilegiando o aluno com melhor desempenho e, ao mesmo tempo, procurando matricular os alunos na maior quantidade possível de disciplinas obrigatórias dentre as possibilidades escolhidas e, enfim, mais uma série de detalhes que, naturalmente, geravam um incontável número de questões. Para o bem dos alunos precisando de socorro, o SOS precisava ser anunciado.

## **Implantação**

Ao lançamento do SOS Aluno, dois bolsistas foram contratados para operar o chat. Entretanto, antes de poderem sanar as dúvidas de seus colegas, eles precisavam obter o conhecimento para si próprios. Assim sendo, ambos receberam um curso intensivo sobre o funcionamento dos eventos e processos que envolviam a graduação na Universidade, dando ênfase às dúvidas mais comuns que os discentes costumavam ter, que diziam respeito, especialmente, ao processo de matrícula online, que, na época, transcorria.

Para reforçar o time de atendentes, dois programadores do CPD foram convocados, devido às suas experiências em assuntos acadêmicos, adquiridas tanto por já terem, ambos, trabalhado em subsistemas da graduação quanto por serem também graduandos, que já tinham passado algumas vezes pelo processo de matrícula.

Assim, com quatro atendentes, o SOS Aluno foi disponibilizado na forma de um grande botão no topo da página inicial do Portal do Aluno que diz respeito às suas informações acadêmicas de graduação, como mostra a figura 1.



**Figura 1:** o botão por onde os alunos acessam o sistema de chat.

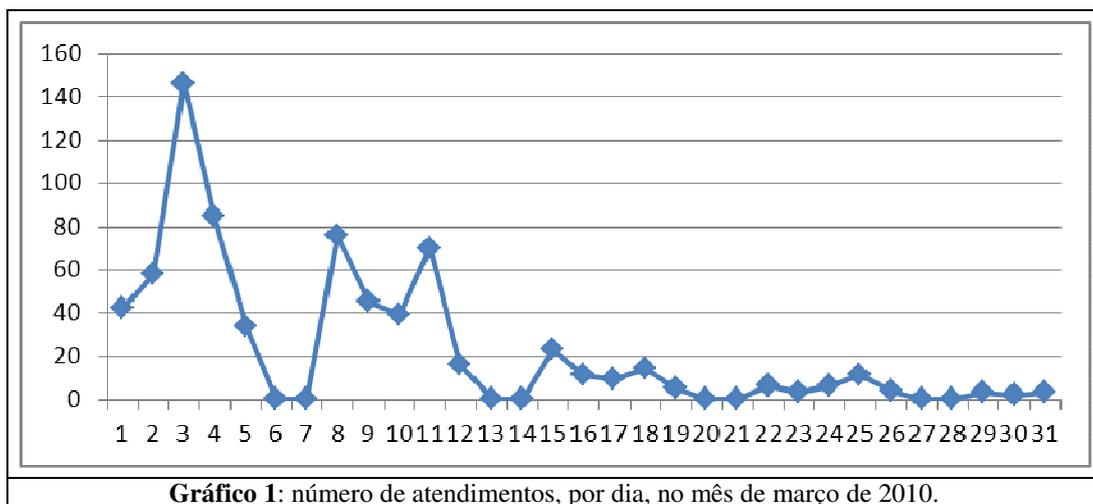
Foi um sucesso instantâneo. No fim da manhã do primeiro dia, já haviam sido atendidos diversos alunos e os recursos do servidor não foram suficientes para suprir as tarefas necessárias tanto para o funcionamento do chat quanto para o processamento das grandes consultas SQL, geradas pelo processo de matrícula online. O SOS Aluno teve que ser retirado do ar, pois, como já havíamos verificado em experiências anteriores, um sistema de chat consome bastantes recursos do servidor e, sendo a matrícula um evento de extrema importância para a comunidade acadêmica, a máquina não poderia ficar indisponível por muito tempo nem tornar-se excessivamente lenta para executar os processos necessários. Contudo, o SOS Aluno também não poderia ser ignorado, pois já se notava, em suas primeiras horas de vida, o quão importante ele seria como difusor de informações aos alunos.

Por sorte, a solução era simples. Bastava um novo servidor para abrigá-lo e ele poderia voltar a funcionar normalmente. Após certos receios no acesso a outro servidor através do servidor principal do Portal do Aluno, verificou-se que, de fato, essa era a melhor solução, senão a única. Foi feita, então, a troca de servidor e, em pouco tempo, o SOS Aluno já estava funcionando perfeitamente sobre os recursos de uma segunda máquina.

Nos dois primeiros dias (quinta e sexta-feira), foram registrados 198 atendimentos por chat e recebidas 85 mensagens de e-mail: números muito superiores a qualquer expectativa.

## Resultados

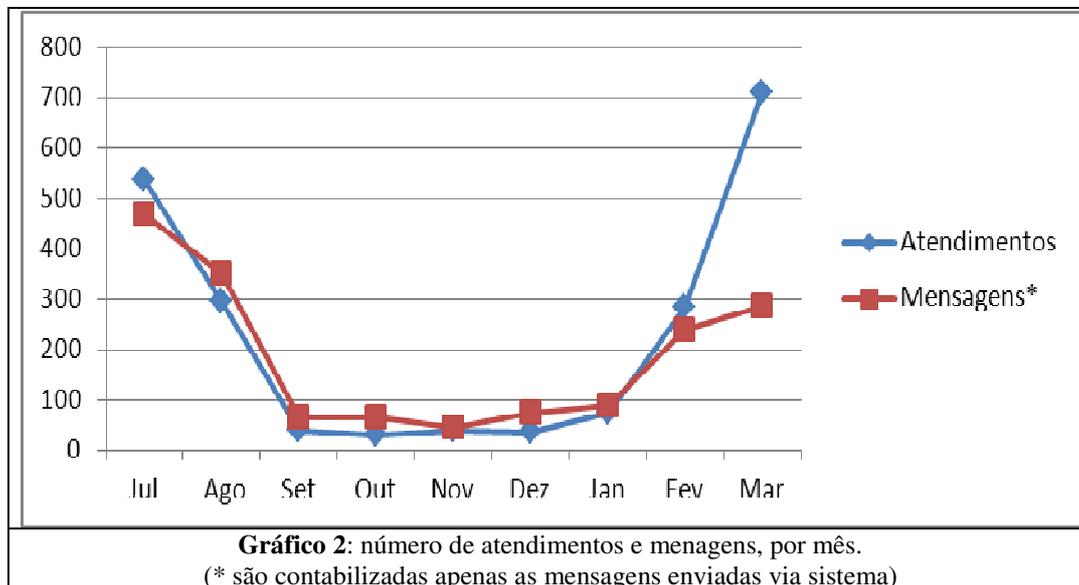
Transcorridos nove meses desde a disponibilização do SOS Aluno, percebemos claramente o sucesso atingido pela ferramenta. No último mês (março de 2010), um período também marcado por solicitações de matrícula online, o número de atendimentos por chat fechou em 711, o maior número obtido até então. Esse número nos dá uma média de 22,93 atendimentos por dia, mas, observando o gráfico 1, vemos claramente que a distribuição de atendimentos não é uniforme, se concentrando mais no início do mês, justamente quando transcorria o período de matrícula online dos alunos de graduação.



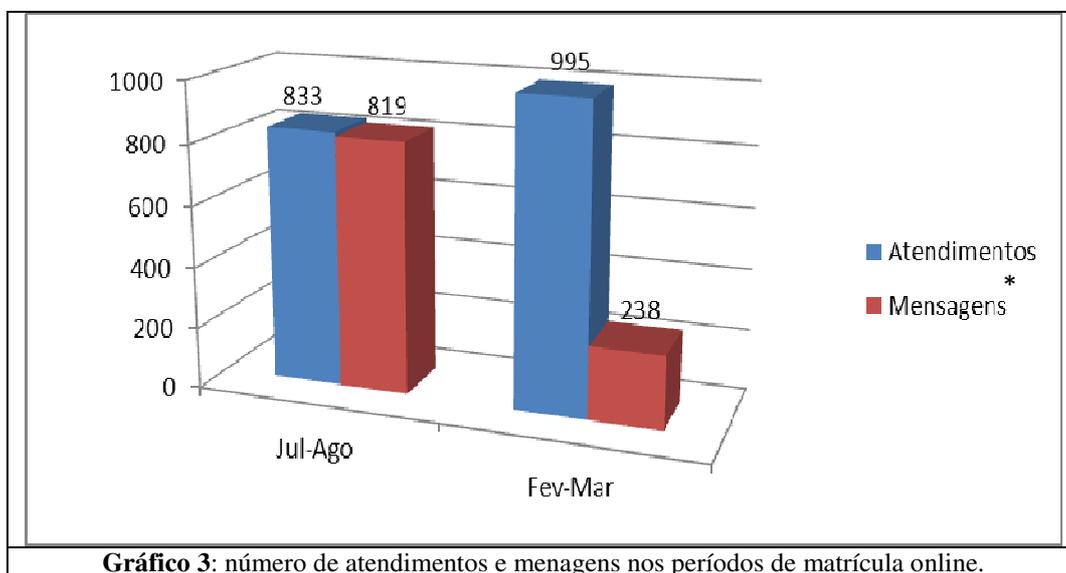
**Gráfico 1:** número de atendimentos, por dia, no mês de março de 2010.

É facilmente notável que o número de atendimentos por chat e o número de mensagens recebidas tendem a aumentar nos períodos de matrícula da graduação, que ocorre no início de cada semestre, pois, como era de se esperar, tal processo é o que gera mais dúvidas entre os alunos.

Podemos confirmar isso observando o gráfico 2, onde observamos uma disparidade entre o número de atendimentos e mensagens recebidas nos meses em que se desenrola o processo de matrícula e os demais meses do ano. Outra informação importante que podemos verificar por intermédio do gráfico 2 é que o número de mensagens recebidas tem caído em relação ao número de atendimentos online, o que mostra que o horário em que os atendentes estão disponíveis tem sido cada vez mais bem aproveitado, seja pela experiência adquirida por eles ou pelo aumento no número de atendentes.



Especialmente, se formos analisar em separado os dados correspondentes aos dois períodos de matrícula nos quais o SOS Aluno estava disponível, podemos observar um aumento significativo no número de atendimentos online e uma diminuição estrondosa no número de mensagens recebidas, como mostra o gráfico 3.



Em uma análise geral, é perceptível que o uso do SOS aluno, tanto na parte de atendimentos online quanto na parte de recebimento de mensagens, tem aumentado no decorrer do período. Tal afirmação encontra embasamento no fato de terem sido registrados 109 atendimentos e 128 mensagens no período de setembro a novembro de 2009, e 112 atendimentos e 164 mensagens no período de dezembro de 2009 a janeiro de 2010, um período de apenas dois meses, enquanto o primeiro conta com três. É claro que uma conclusão formal só poderá ser atingida com mais tempo de uso da ferramenta, tornando possível uma comparação direta entre os meses de um ano com os mesmos meses de outro, mas os indicativos são favoráveis.

## Situação Atual & Perspectivas Para o Futuro

Atualmente, a equipe de atendentes do SOS Aluno conta com oito bolsistas disponíveis para atendimento online das 8:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00, de segunda à sexta-feira, e está prevista a entrada de dois novos integrantes no grupo, bem como a criação de um turno de atendimento noturno. Cada atendente que ingressa no grupo recebe um treinamento intensivo dos procedimentos acadêmicos mais passíveis de gerarem dúvidas, bem como havia sido feito no começo. Entretanto, agora já existem bolsistas mais experientes, que transmitem seus conhecimentos aos recém chegados em tempo real de atendimento, o que tem se mostrado bastante eficiente.

Enquanto não estão em atendimento online, os bolsistas se encarregam de responder as mensagens recebidas. Bem como havia sido feito inicialmente, as mensagens que os atendentes não conseguem responder por falta de conhecimento, são armazenadas em uma pasta específica para serem respondidas pela própria diretora do DECORDI, empossada no início da nova gestão da Reitoria e grande entusiasta e incentivadora do SOS Aluno, que tem sua resposta disponibilizada para o grupo de atendentes, proporcionando um treinamento *on-the-fly* de altíssima qualidade.

Desde o início do projeto, era cogitada a criação de um “Guia de Respostas”, que seria uma espécie de enciclopédia contendo um agrupamento das perguntas feitas com mais frequência e suas respectivas respostas. A intenção atual é que os próprios atendentes o elaborem. Tal Guia certamente será de grande utilidade para o estudo e treinamento de novos atendentes, bem como um local de consulta oficial escrita do grupo.

Além disso, espera-se, com o aumento da equipe de atendentes e uma maior divulgação da ferramenta entre a comunidade discente, um esvaziamento do setor de atendimento presencial ao aluno, tornando-o um local que somente recebe e emite documentos dos estudantes.

## Conclusões

De acordo com os nesses nove meses de experiência com o SOS Aluno, é possível observar que a ferramenta foi muito bem aceita pela comunidade discente e se consagrou como um pilar de auxílio e orientação aos alunos, em seus momentos de necessidade. Tal sucesso pode ser atribuído a diversos motivos, dentre os quais podemos destacar:

- Ampla disponibilidade de acesso ao serviço, uma vez que o aluno pode acessar o chat de qualquer local que tenha conexão com a Internet, o que tem se mostrado de extrema utilidade para os alunos da Universidade que estão em intercâmbio no exterior;
- Facilidade de uso, pois, sendo o chat uma ferramenta popular – especialmente entre os mais jovens, que compreendem a maior parte da comunidade discente de graduação – a grande maioria dos alunos já está habituada à sua forma de utilização;
- Entusiasmo dos atendentes, que apreciam o seu trabalho e, até mesmo, se divertem trabalhando, enquanto adquirem conhecimentos e experiências que poderão ser importantes para seu futuro profissional, especialmente em se tratando dos bolsistas oriundos dos cursos de Comunicação, que são a maioria entre os atendentes;
- Agilidade em se receber respostas, pois o aluno esclarece suas dúvidas em tempo real e já pode aplicar os conhecimentos recebidos no atendimento diretamente no processo em questão. Inclusive, muitas vezes, o aluno recebe do atendente uma lista de ações para realizar no sistema e as realiza ao mesmo tempo em que está em contato no chat.

Em suma, o SOS Aluno mostra que, às vezes, é possível atualizar-se e alcançar sucesso de uma forma rápida, prática e com custo muito baixo. Além disso, a ferramenta já se consagrou como ícone de divulgação de informação da Universidade, marcando sua história como um importante marco na evolução dos meios de intercomunicação com a comunidade discente.