



Nome do projeto

Projeto: “O SUCESSO NA CAPTAÇÃO E RETENÇÃO DE ALUNOS NO COLÉGIO DOM BOSCO, EMBASADO PELO PROGRAMA DE QUALIDADE” O êxito na captação e retenção de alunos traduz-se pelo encantamento inicial, na conquista da confiança, assim como a fidelização pela satisfação das famílias. As ações do Programa de Qualidade, tornam o Colégio um espaço de excelência pedagógica, que apoiam a captação e fidelização do cliente, que divulgará a qualidade de nossos serviços, gerando o fortalecimento da nossa marca.

Qual o objetivo principal do projeto que está sendo submetido?

Objetivo: O Programa de Qualidade, por meio de auditorias internas, tem como objetivo garantir a visão do colégio “Ser reconhecido pela excelência em Educação, estando entre os melhores Colégios da região”: Atestar o comprometimento de todas as equipes no atendimento dos escores, dos índices e das metas previstas em seu manual; Identificar oportunidades de melhoria, com foco na qualidade do atendimento, garantindo a fidelização dos alunos e o crescimento contínuo do número de matrículas do Colégio.

Como a iniciativa surgiu?

Surgimento: A captação e retenção dos alunos, é um constante desafio. Embora tenhamos um crescimento ascendente, acreditamos que o crescimento sustentável, não ocorre somente por campanhas de matrículas e sim pela qualidade ofertada. As ações do Programa das áreas comerciais e pedagógicas, refletem no atendimento personalizado ao cliente. A parceria com o SAS, contribuiu com o excelente desempenho acadêmico, fortalecendo nossa missão e visão. Estudantes de sucesso, pactuam na conquista de novos clientes.



Como o projeto foi aplicado e inserido na rotina da escola?

Aplicação: O Manual do Programa foi construído por representantes de todos os setores, incluindo metas e indicadores com a proposta de incorporar qualidade nas ações. O setor de Marketing implementou ferramentas tecnológicas, potencializando ações de Marketing Digital, campanhas de indicação e eventos. O setor Comercial investe em parcerias externas, no treinamento das equipes e no uso eficaz do CRM. As Auditorias Internas e relatórios fomentam o crescimento constante na captação e fidelização dos alunos.

Durante essa construção, quais recursos foram utilizados? Como eles foram aplicados?

Recursos: Atividades, ações e eventos conforme anexo no Planejamento de MKT; Gestão do CRM; Envolvimento e engajamento dos stakeholders; Treinamento e capacitação da equipe; Renovação automática da matrícula; Análise e acompanhamento dos relatórios da gestão de tráfego e seus resultados; Gestão dos atendimentos; Índices de conversão de leads em matrículas efetivas; Divulgação nas redes sociais das práticas pedagógicas; Investimento anual em plataformas, cursos e campanhas na ordem de R\$ 150.000,00

Como a comunidade escolar foi envolvida no projeto?

Comunidade: A ideia do programa veio do anseio da equipe em tornar o Colégio uma grande marca na região, valorizando-a como pólo acadêmico, de cultura e empregos. Colaboradores e Direção, listaram itens de importância para o crescimento da qualidade e do aumento do número de alunos. Em atendimento ao planejamento estratégico, colaboradores, alunos e famílias são envolvidos no programa, por meio de pesquisas e campanhas de indicação, onde se engajam e divulgam, aumentando taxas de conversão de matrículas.

Em média, quantas pessoas foram diretamente impactadas pelo projeto?

Impacto: O Programa impacta uma média de 350 colaboradores, 1700 alunos e seus familiares, comerciantes e empresários de serviços de manutenção predial, transporte escolar, confecção de uniformes, fornecedores de alimentos, sistema didático de ensino, além de ações de responsabilidade social para a comunidade. O Programa, quando embasa a ação comercial do Colégio, vem ampliando em média, desde sua criação, 92% de retenção e 320 matrículas novas anuais.



Quais foram os resultados? Atingiu o seu objetivo inicial?

Resultado: O Programa faz parte da rotina do Colégio, evidenciando sua qualidade acadêmica, gerando expressivo aumento de novas matrículas. O retorno financeiro tem sido atingido, possibilitando investimentos na própria instituição, ampliando novos espaços. Atualmente contamos com lista de espera para o Ensino Fundamental e Ensino Médio, com a ampliação de 1500 para 1700 alunos, assim como a nota do Enem de média 580 para 630 e redação média 790 pontos. Os simulados do SAS contribuíram para este avanço.

Acreditamos que a implementação do projeto seja muito significativa para a evolução da escola. Quais foram os principais aprendizados durante todas as etapas?

Aprendizados: É preciso investir em pessoas e processos, para obter resultados. Hoje, por meio de ferramentas tecnológicas, podemos ter uma gestão mais eficiente. A informatização dos dados por meio do CRM, possibilita a gestão mais pontual e assertiva, conseguindo criar um histórico de relacionamento com os alunos, antes e depois de sua matrícula. O resultado tem sido evidenciado por meio da retenção e de novas matrículas efetivadas, além de ter uma equipe especialista e focada no Marketing e no Comercial.

Comentário adicional

Acreditamos que a cultura da instituição, associada ao Programa de Qualidade, com as equipes engajadas, traz a excelência esperada, fortalecendo a marca do Colégio.



ANEXO 1



VÍDEO 1

Gestão de Excelência

Fidelização e Captação: uma proposta a partir de vivências

Grupo Sinergia Educação



PRÊMIO
ESCOLAS QUE
INSPIRAM
SAS EDUCAÇÃO
2023

Nome do projeto

Projeto: “Fidelização e Captação: uma proposta a partir de vivências.” Substituímos o modelo de apresentação da escola no qual havia privilégio da transmissão de informações sobre a rotina escolar, em detrimento da perspectiva metodológica. Para destacar a dialogicidade entre a proposta pedagógica, o currículo e a sociedade, planejamos ações cuja premissa foi apresentar aos responsáveis as séries seguintes de seus filhos por meio de vivências nas quais experimentaram ser alunos em nossas instituições.

Qual o objetivo principal do projeto que está sendo submetido?

Objetivo: Tendo em vista um cenário de evasão acentuado e baixa captação de alunos em nossas escolas nos últimos 5 anos, era primordial uma recuperação do número de estudantes. Em 2019, tínhamos 3.568 alunos e vivemos 3 ciclos consecutivos de queda até chegarmos ao número de 3.154, em 2022. Sabendo que a curva de recuperação é lenta, foi preciso traçar metas de quantidade de alunos por unidade e segmento, bem como planos de ação em diversas áreas, incluindo a pedagógica.

Como a iniciativa surgiu?

Surgimento: Diante da crescente competitividade no cenário educacional carioca em virtude do aumento do número de escolas pertencentes a grandes grupos com alto investimento em infraestrutura e campanhas comerciais agressivas, precisávamos atribuir relevância e, conseqüentemente, valor ao nosso projeto educacional e aos investimentos em recursos – como plataformas educacionais – e metodologias que apoiam nossas práticas pedagógicas e que nem sempre são (re)conhecidas pelas famílias.



Como o projeto foi aplicado e inserido na rotina da escola?

Aplicação: Embora executadas no segundo semestre, as ações foram planejadas em maio a partir da compreensão das necessidades, considerando as evidências levantadas nas pesquisas de satisfação e nos atendimentos aos responsáveis. Ao percebermos que as famílias surpreendiam-se com explicações sobre a proposta pedagógica e recursos de acompanhamento da aprendizagem gerados pelos relatórios de dados, principalmente do SAS, entendemos que havia a necessidade de explorar estes aspectos como um diferencial.

Durante essa construção, quais recursos foram utilizados? Como eles foram aplicados?

Recursos: As ações ocorreram, presencialmente, nas unidades escolares e os responsáveis foram divididos em 6 grupos e faziam as vivências em sistema de circuito. Em cada “estação” havia diferentes abordagens metodológicas e diferentes recursos foram disponibilizados, como IPADs, Chromebooks para acesso à Plataforma Educacional, materiais concretos para construção de objetos, dentre outros. Para garantir o acolhimento, que é marca das nossas instituições, foi oferecido café da manhã aos presentes.

Como a comunidade escolar foi envolvida no projeto?

Comunidade: Havia 6 estações, com diferentes agentes escolares. I- Direção: apresentou pilares e valores institucionais; II- Alunos voluntários: sem a intervenção da equipe pedagógica, puderam apresentar suas percepções de como é ser um estudante nessa escola; III- Coordenação e orientação educacional: destacaram as principais ações para promoção da aprendizagem e do desenvolvimento socioemocional; IV, V e VI: oficinas com diferentes professores com abordagens metodológicas teórico-práticas diversificadas.

Em média, quantas pessoas foram diretamente impactadas pelo projeto?

Impacto: Nas ações de retenção, como ocorreram em séries específicas, considerando apenas os responsáveis que foram diretamente impactados, convidamos para o evento 761 famílias e tivemos em média 70% de presença. Nas ações de captação, estiveram presentes cerca de 800 responsáveis.



Quais foram os resultados? Atingiu o seu objetivo inicial?

Resultado: A cada ação realizada, encaminhamos uma pesquisa que visava avaliar a satisfação dos responsáveis a respeito da proposta vivenciada, além do NPS, que foi maior que 8 em todas as pesquisas. Com relação ao número de alunos neste ciclo obtivemos um aumento de 3,46% contra a queda média de 4,03% dos últimos quatro anos (queda acumulada de 12,09%), o que refletiu um acréscimo de aproximadamente 11 milhões na receita líquida.

Acreditamos que a implementação do projeto seja muito significativa para a evolução da escola. Quais foram os principais aprendizados durante todas as etapas?

Aprendizados: Foram muitos aprendizados. Primeiro, os gestores pedagógicos precisaram realizar um diagnóstico situacional, tanto do cenário externo quanto das nossas fragilidades. Além disso, refletiram sobre a necessidade de geração de receita para subsistência da instituição. Na sequência, os professores precisaram colaborar na busca de ações para reversão do quadro, o que provocou a reflexão sobre a prática metodológica e o reconhecimento do quanto as mudanças podem levar a uma aprendizagem significativa.

Comentário adicional

Uma sugestão para a próxima edição: aumentar o número de caracteres, pois não foi possível explorar todos os itens das perguntas.



ANEXO 1



VÍDEO 1