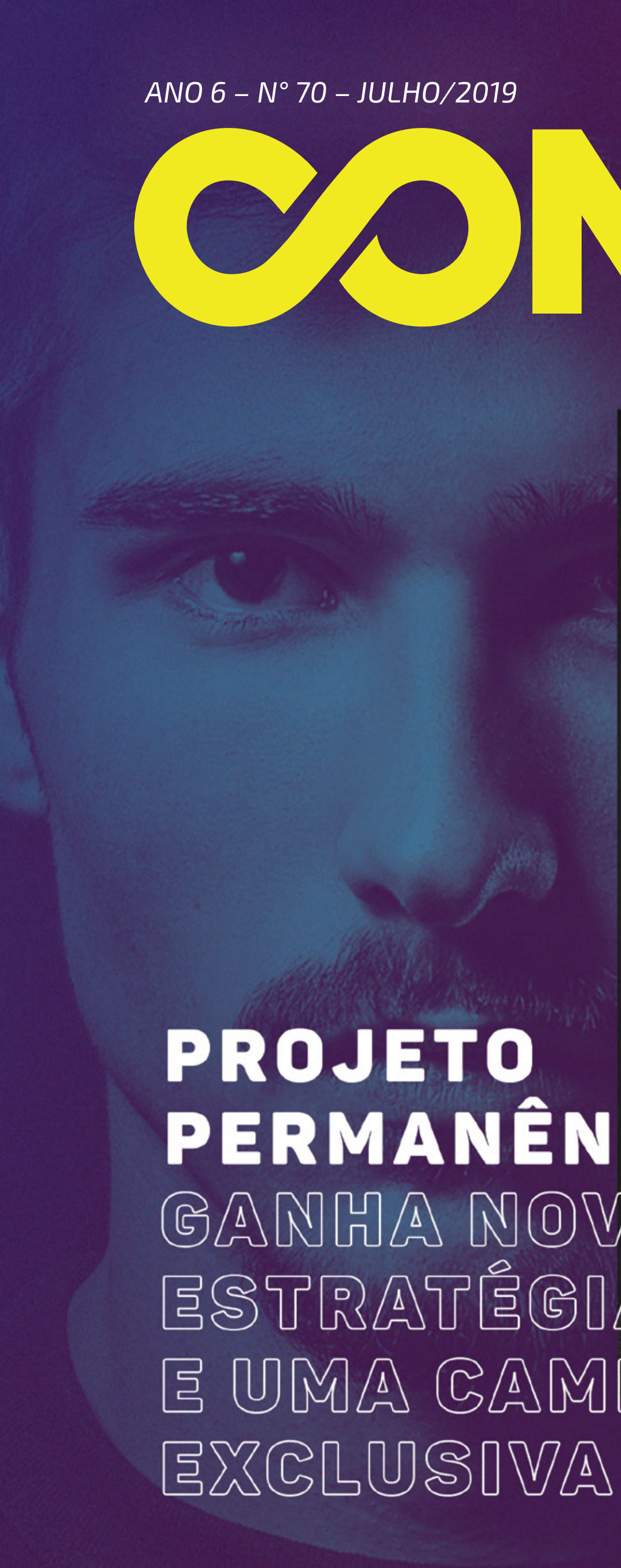
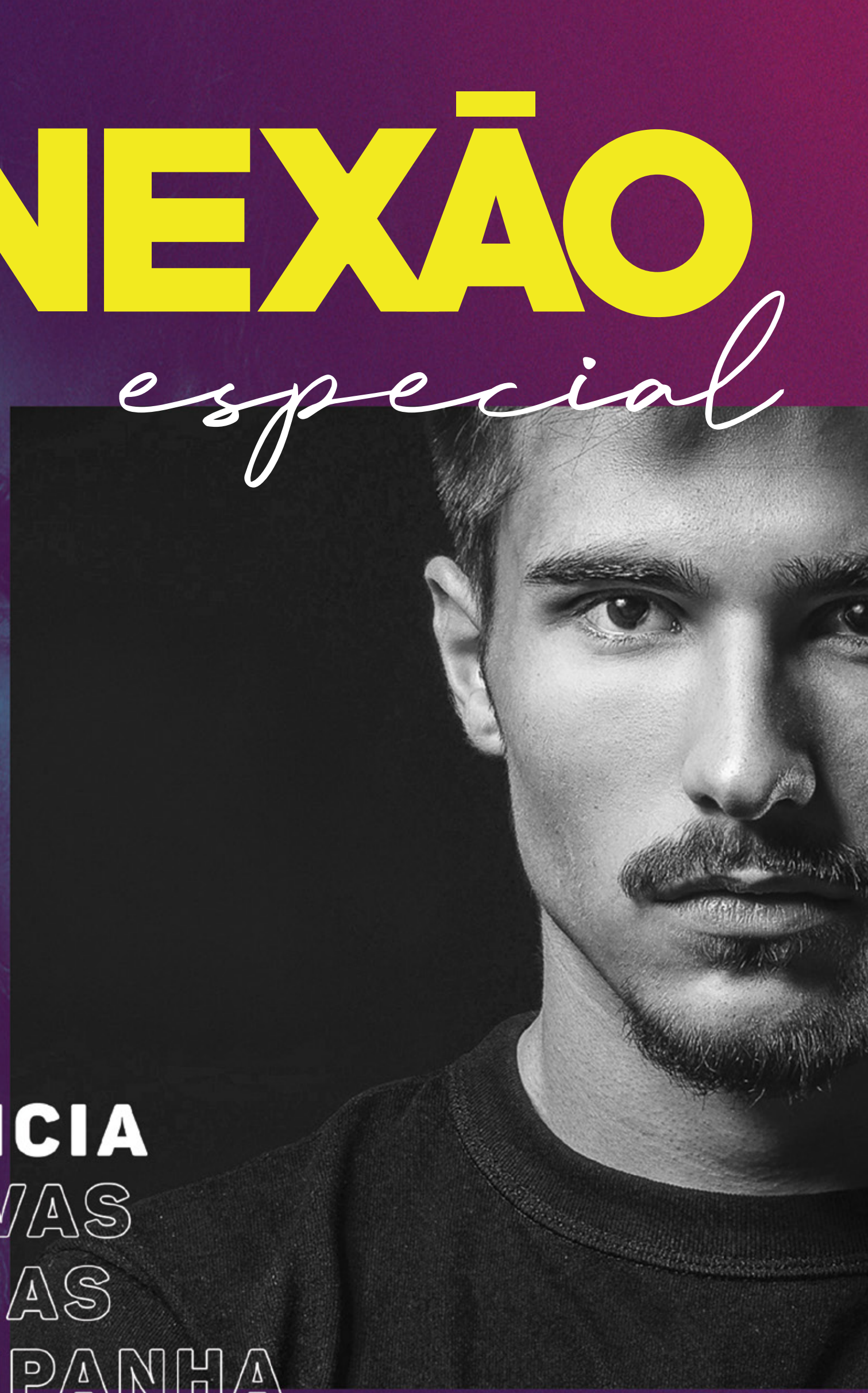
ANO 6 – Nº 70 – JULHO/2019

CONEXÃO especial





PROJETO PERMANÊNCIA GANHA NOVAS ESTRATÉGIAS E UMA CAMPANHA EXCLUSIVA

PROJETO PERMANÊNCIA
UM GRANDE DESAFIO PARA TODOS NÓS

O cuidado com os alunos sempre foi uma das prioridades da Unicesumar. Garantir ao estudante a melhor experiência de aprendizagem e alcance do sucesso faz parte do DNA da instituição. Em 2018, a EAD Unicesumar intensificou suas ações de retenção e garantiu a permanência de 4,5% dos acadêmicos que sinalizaram desistência. Uma média muito acima da apresentada pelo mercado educacional, que é de 1%. A partir de agora, os planos são ainda mais audaciosos e nos propõem grandes desafios. A boa notícia é que teremos novas estratégias e uma campanha exclusiva de Permanência. Por meio de uma sequência de ações, iremos acompanhar nossos estudantes desde o vestibular até a formatura. O objetivo não é apenas retê-los, mas mantê-los ativos, adimplentes, formados e capacitados para o mercado de trabalho.

VAMOS PRA CIMA?

A PERMANÊNCIA COMEÇA NO VESTIBULAR

Com o Vestibular Diagnóstico, a EAD Unicesumar passa a avaliar as competências dos alunos em interpretação e raciocínio lógico, habilidades fundamentais para o bom desempenho universitário. Dependendo do resultado do vestibular, o aluno tem a oportunidade de se aperfeiçoar por meio de cursos de proficiência e nivelamento, garantindo, já no início da sua jornada universitária, conhecimento para construir seu próprio caminho de aprendizagem e, assim, manter-se motivado nos estudos.

RELACIONAMENTO E PROXIMIDADE

Estudante com vínculo e boas experiências permanece! Entre as principais ações de relacionamento está a ambientação. Indicadores apontam que os alunos ambientados entregam 20% a mais das atividades acadêmicas. Isso nos leva à conclusão que este momento de encontro no polo é fundamental para sustentabilidade do aluno. Entender a rotina acadêmica, a metodologia e saber que tem uma estrutura física que o apoia faz toda a diferença na permanência do estudante.

BOAS-VINDAS 360°

Uma grande novidade da EAD Unicesumar é a ação "Boas-vindas 360°", onde o aluno tem a experiência de contato com o coordenador do seu curso por meio de óculos de realidade virtual. Uma forma de encantar e aproximar o estudante, evidenciando através da tecnologia a preocupação da instituição em ofertar recursos modernos e em sintonia com o mercado. Em breve, todos os polos estarão equipados com esta ferramenta.

GESTÃO À VISTA: A IMPORTÂNCIA DO POLO EM TODO O PROCESSO

A partir de agora, o polo poderá acompanhar, semanalmente, o ciclo do aluno na disciplina por meio de um Diário de Bordo. Neste material, ele consegue visualizar a adesão do estudante em suas atividades, a prova e o acesso ao ambiente virtual. Com a análise desses resultados, o polo pode intervir na comunicação com o acadêmico, garantindo o engajamento nos estudos.

SOU + MÍDIA: PERMANÊNCIA

Tão importante quanto captar é manter o aluno ativo. Por isso, uma meta do Sou + Mídia Permanência foi estabelecida. Confira os percentuais >

INGRESSANTES	META (REMATRÍCULAS)	% SOU+MÍDIA	PERMANÊNCIA
PERMANÊNCIA 53-2019	70%	20%	50%
PERMANÊNCIA 54-2019	60%	30%	

CENÁRIO	GRADUAÇÃO	ENGENHARIA	BEM-ESTAR
GRAD	100%	-	-
GRAD + ENG	90%	10%	-
GRAD + BEM	90%	-	10%
GRAD + ENG + BEM	80%	10%	10%

A CAMPANHA

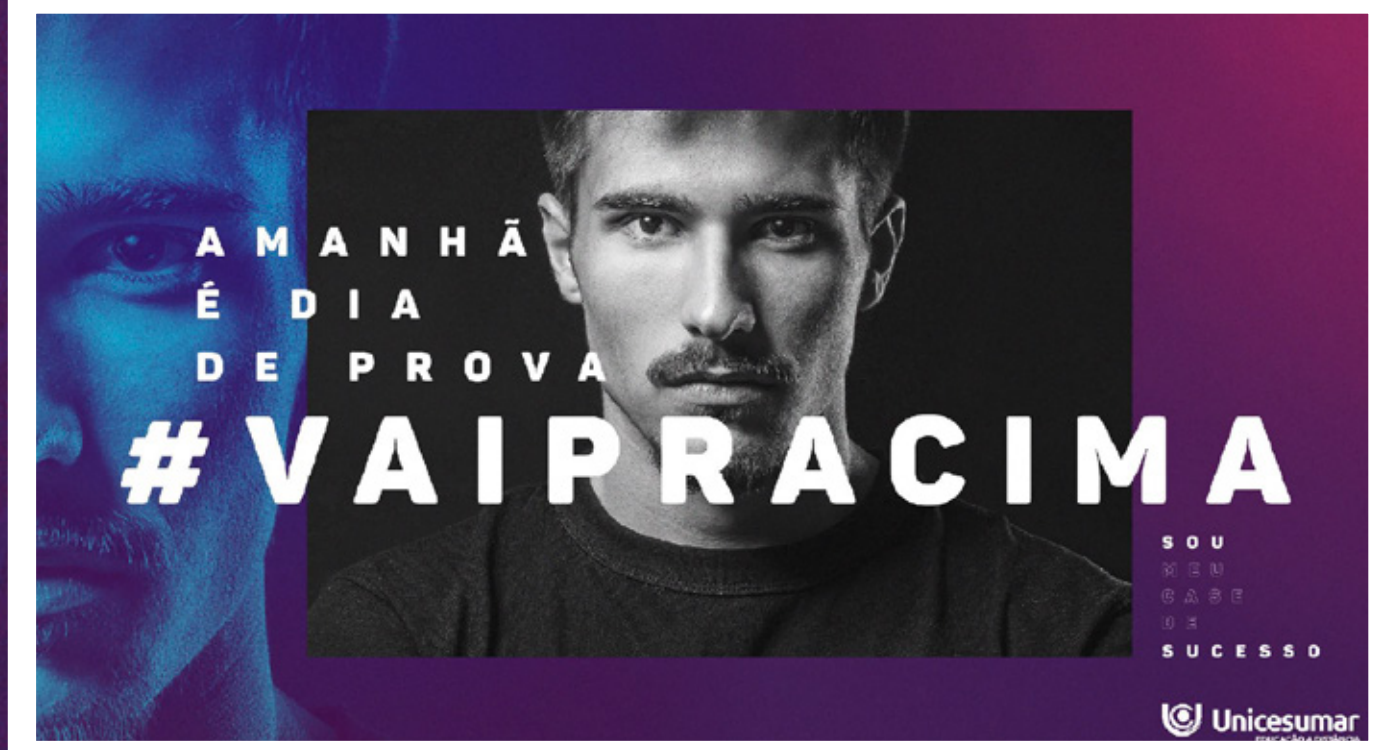
Para traduzir todas as estratégias do projeto de Permanência, a diretoria de Marketing pensou em uma campanha de comunicação que tivesse garra e força e a mesma intensidade da campanha de captação. Partindo para um lado mais emocional, o objetivo foi trazer as experiências e relações da vida acadêmica, ainda que em um ambiente virtual. Para isso, os personagens centrais da campanha são alunos vetera-

nos reais contando suas histórias de superação e desafios com o objetivo de motivar e incentivar.

A campanha reforça que, para ter um diploma, exige-se trabalho duro, dedicação, investimento e renúncias. Assim, o conceito central é colocar o aluno em primeiro lugar, como protagonista da sua própria história.

A campanha também ganha outras manifestações que empurram o aluno em busca dos seus objetivos, o incentivando em dias de prova, lembrando sobre atividades e até comemorando a conclusão de um módulo. **#VAIPRACIMA** é o comando de ordem!

Os acadêmicos serão abordados por diversos canais de comunicação: e-mail, SMS, WhatsApp, Studeo e até recado nos boletos de cobrança. A mensagem será próxima, sempre com objetivo de estreitar o relacionamento. No entanto, com tom de alerta, destacando a importância de se manter forte nos estudos para conquistar seus sonhos.



Bastidores da gravação da campanha que ocorreu no campus sede da Unicesumar em Maringá com alunos reais.

EQUIPE SUPER!

Diminuir a evasão e garantir a manutenção da base de alunos são os principais objetivos do SuPer - Núcleo de Gestão do Sucesso e da Permanência. A área é composta por mais de 50 consultores, divididos em células: BackOffice e Preventivo, Preditivo, Reativo. Conheça cada equipe.

BackOffice e Preventivo: Atuam preventivamente, desde a matrícula do aluno, fazendo acolhimento e orientando sobre metodologia e acesso ao Studeo. Realizam monitoramento de acessos, atividades e provas. Mantém contato com alunos de baixo engajamento, auxiliando com as dificuldades, orientando para que tenha sucesso na sua carreira acadêmica.

Preditivo: Realizam ações de fidelização direcionada a públicos específicos, que estão propensos à evasão.

Reativo: Esse time faz o relacionamento com os alunos que solicitaram o cancelamento. O principal objetivo é entender a "dor" do estudante e buscar alternativas que possam evitar a evasão.

QUEM FAZ ACONTECER

DANIELLI NOGUEIRA DA SILVA

CONSULTORA CALL CENTER - MARINGÁ-PR

“Um dos casos de permanência que mais me marcou, enquanto consultora, foi de uma aluna de Segunda Licenciatura que estava prestes a desistir do curso devido algumas dificuldades pedagógicas e financeiras. Ao relatar o seu problema, procurei entender o que estava acontecendo e fiz uma ponte com a coordenação do curso. Argumentei com a aluna sobre o tempo e o dinheiro que ela já havia investido, lembrei sobre a finalidade de estar fazendo a graduação, falei sobre as vantagens que tinha na mensalidade (pois tinha desconto vantajoso), e que faltavam apenas seis meses para se formar. Ao fim de todo esse trabalho, ela optou por permanecer estudando. Após algum tempo, ela me ligou para contar que havia passado em todas as disciplinas e estava perto de pegar seu diploma; me agradeceu e disse que fui uma das maiores incentivadoras do seu sonho. São casos como esse que fazem nosso trabalho ser tão especial.”

QUEM FAZ ACONTECER

GRAZIELE LOPES DE OLIVEIRA

COMERCIAL - POLO RIO GRANDE/RS

Realizamos a retenção de mãe e filho, ambos estiveram no polo após solicitarem o cancelamento via Studeo. Primeiro conversamos com Téury, menino jovem com uma vida de possibilidades, porém, extremamente desmotivado pelo cenário que vivia, pois na família, apenas o pai estava empregado. Este aluno estava em buscar de um trabalho, mas sem sucesso até aquele momento. Por esta razão, optou por cancelar o curso, pois não tinha condições financeiras para dar continuidade. Ficamos muito abalados pela falta de perspectiva daquele rapaz, e conversando, o acolhemos como filho e o aconselhamos para que não desistisse do seu sonho. Realizamos até contato com alguns parceiros em busca de estágio para o mesmo. Hoje, Téury está estudando e em experiência em uma conhecida empresa do município. Mas, a história não para por aí. Sua mãe, que faz Educação Física, também havia solicitado o cancelamento pelo mesmo motivo. Ao chamá-la para conversar, ofertamos a possibilidade de recomeçar os estudos. Em duas semanas, sua vida mudou completamente. Hoje, Raquel está atuando como estagiária pela Secretaria Municipal de Educação. Agora, ambos estão empregados. Imagina se tivessem desistido? A história poderia ter sido outra...

QUEM FAZ ACONTECER

SELMA MENDES, VALÉRIA VIEGAS E VERÔNICA FONSECA

POLO SÃO LUÍS/MA

Estávamos em pleno Plantão Junino, quando recebemos a visita das alunas Virgínia e Cláudia, mãe e filha, ambas cursando Design de Moda. Chegaram decididas a cancelar o curso, pois estavam com disciplinas atrasadas. Utilizamos várias argumentações de retenção, entretanto, a resistência era perceptível. De repente surgiu a ideia de refazermos a PEC, mas desta vez, mudando a apresentação. Ao invés de falarmos sobre a Unicesumar, atentamente ouvimos o que elas tinham a dizer sobre a Instituição. O ponto alto foi quando chegamos na placa da colação de grau. Nesse momento, as projetamos participando juntas da formatura. Deu certo. Elas reconsideraram a decisão e, para nossa surpresa, a filha revelou seu desejo em cursar Marketing. Assim que soube do valor mais em conta, fez sua matricula no curso. E a história não termina aqui. Assim que avistaram o material do curso de Gastronomia em exposição no polo, lembraram-se de um amigo e imediatamente fizeram contato com ele. O mesmo realizou a matrícula e está estudando conosco, onde foi utilizado o cupom de desconto Eu Indico.

QUEM FAZ ACONTECER

LUZIA CARMO DOS SANTOS

EGRESSA DE GESTÃO PÚBLICA E ALUNA DE GESTÃO HOSPITALAR

É uma das alunas reais que ilustrará a campanha

Eu sempre tive o desejo de fazer uma faculdade, mas nunca achei um curso que me agradasse. Como sou concursada pela prefeitura de Maringá/PR, decidi fazer Gestão Pública. Após 15 anos sem estudar, me encontrei no curso e a vida tomou novo ânimo. Cada módulo concluído era fascinante, as oportunidades profissionais começaram a aparecer e tudo de bom começou acontecer. Porém, tive alguns imprevistos financeiros, e atrasei algumas mensalidades. Foi aí que pensei em desistir. Conversando com uma grande amiga, expliquei minha situação, e a mesma decidiu me ajudar adiantando o valor de quatro mensalidades. Após tudo regularizado e feliz em poder continuar a estudar, tive um grave problema de saúde, onde não estava mais conseguindo acompanhar as aulas e entregar as atividades. Consequentemente, reprovei em três disciplinas. Resolvi então conversar com minha professora mediadora, a Eloiza Bombonato, que me ajudou a reorganizar meus estudos e recuperar o tempo perdido. Hoje, sou formada em Gestão Pública e acadêmica do curso de Gestão Hospitalar. Graças a essas duas incentivadoras dos meus estudos, tive muitas conquistas pessoais e profissionais, que não teriam acontecido sem a faculdade.

CONTE PRA GENTE!

Se você também tem uma boa história de retenção e ajudou alguém a não desistir do sonho de se formar, conte pra gente. Envie seu relato para: **imprensa.ead@unicesumar.edu.br**

Unicesumar
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Reitor: Wilson de Matos Silva

Pró-Reitor Executivo do Núcleo de Educação a Distância Unicesumar: William V. K. Matos Silva

Pró-Reitor de Educação a Distância: Janes Fidélis Tomelin

Diretor Executivo de Marketing: Tiago Stachon

Diretor de Permanência: Leonardo Barbosa Spaine

Head de Comunicação: Aline Brait

Produção de textos: Danieli Crevelaro, Lais Baldi, Clarissa Albuquerque

Jornalista responsável: Danieli Crevelaro – MTB 09009

Revisão de textos: Danieli Crevelaro, Gabriela Pires Camargo, Lais Baldi, Lucas Waricoda, Rafael Uchida

Criação e editoração: Ana Cláudia Massolin

Esta é uma publicação da Unicesumar – Ano 6, nº 70.

imprensa.ead@unicesumar.edu.br

Fone (44) 3027 6360, ramal 1548 ou 3430

Avenida Guedner, 1.610 - Jardim Aclimação – Maringá