

A Experiência do Aluno: como gerar satisfação e reduzir a evasão.

Estratégias de Engenharia Social e novas tecnologias aplicadas à educação podem ajudar sua IES.



Fábio Cespi

Diretor da Lyceum
Eduacional.



Leonardo Spaine

Consultor
Hoper Educação

SEJA BEM-VINDO!

■ AGUARDE, O WEBINAR JÁ IRÁ COMEÇAR!
DAS 15H ÀS 16h

■ Para perguntar utilize o **Q & A** (*Question and Answers*)
no canto inferior da tela.

■ A gravação e os slides estarão disponíveis até
o final da tarde de hoje no site da Hoper:
www.hoper.com.br/webinars

Apoio:



EXPERIÊNCIA DO ALUNO

NOVO MOTOR DA PERMANÊNCIA



Por :

Fabio Cespi



Quem somos

Atendemos algumas das **maiores e melhores** IES do Brasil.

Empresa líder e pioneira em Gestão Educacional.

Entre as 10 Top EdTechs eleitas pela Distrito pela inovação e atuação no setor de Ensino Superior.





Contexto da Educação Superior

Geográfico

a localização não é um fator determinante para a retenção.

Concorrenciais

muita oferta, grandes grupos, ead, queda de preços.

Comportamentais

nova geração pouco engajada.

Tecnológicos

a experiência passou a ser digital.

Gestão humana

mão de obra pouco qualificada, turnover.

Pedagógicos

atualização de docentes, plataformas.



Por que os alunos desistem?

Didática

Transporte

Metodologia

Custo

Atendimento

Identificação

Pertencimento

Empregabilidade

Flexibilidade



O que é o Customer Experience (CX)?

Conceito

É a percepção total que um cliente (ou aluno) tem sobre uma organização a partir de todas as interações que ele vive com ela.

Escopo

Vai além de produto/serviço: inclui atendimento, processos, comunicação, ambiente físico/digital e até o tom da relação.

Conclusão

Portanto, é a soma de emoções, percepções e expectativas em cada ponto de contato e que é fator chave para a permanência.



Exemplos de Outros Mercados

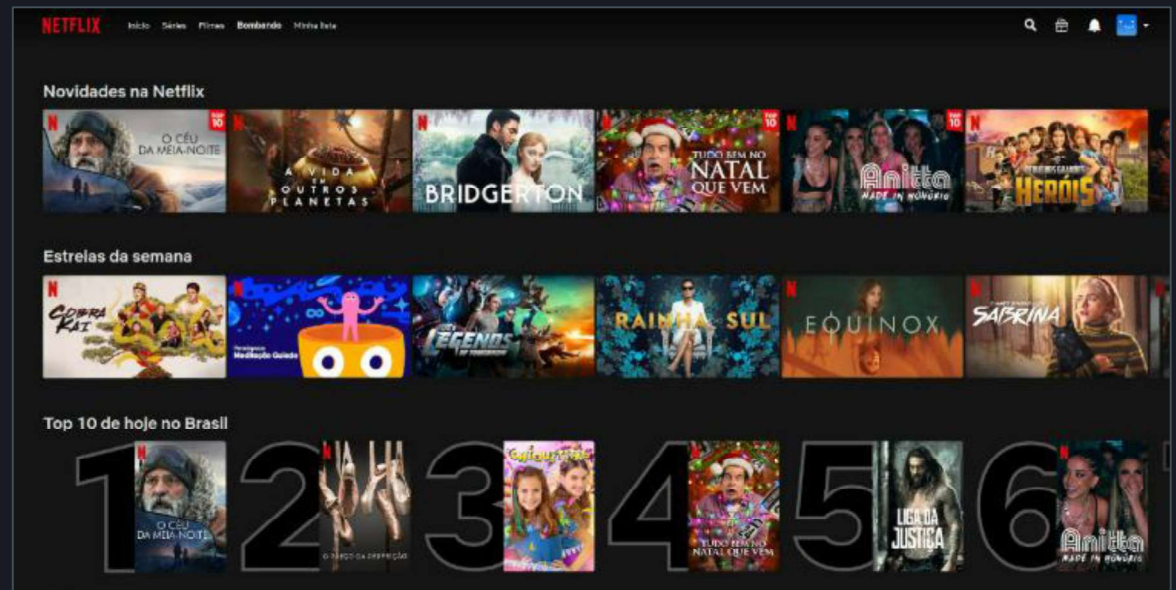


- ✓ Abre a Conta em Minutos
 - ✓ Experiência Rica
 - ✓ Fácil de Usar e Intuitivo
- Será que nossos processos de on board estão adequados?
 - Encontro tudo que preciso em nossos aplicativos de forma simples?



Exemplos de Outros Mercados

- ✓ Experiência Personalizada
 - ✓ Fácil Utilização
 - ✓ Multidispositivo
 - ✓ Migração para Marketplace
-
- Será que nossa jornada acadêmica é personalizada?
 - Estamos aproveitando o canal de vendas que temos nas mãos?





Exemplos de Outros Mercados



- ✓ Explora a Fidelização
- ✓ Cria benefícios e experiências diferenciados
- ✓ Realiza upsell vendendo seguros, hotéis e locação de autos



- Será que estamos proporcionando experiências engajadoras aos nossos alunos?
- Estamos fazendo upsell para os alunos?



As Dimensões da Experiência na Educação



Acadêmica

Alinhado com o Interesse, Qualidade, Didática



Serviços

Processos, Secretaria, Atendimento, Prontidão



Emocional

Propósito, Comunidade



Digital

Jornada, Personalização



Como a dimensão
Emocional pode
influenciar

Edu

TECH

4º Grupo Alun, dono de Alura e Fiap, compra StartSe e alarga a rede de educação executiva a tech

Insc
até

Com aquisição da plataforma investida por Marcelo Maisonave, Pedro Englert, Eduardo Glitz e pelo Patria, grupo projeta faturar R\$ 1 bilhão em 2026 e amplia a sua tese em educação; o CEO Juliano Tubino conta o racional do M&A à Bloomberg Línea





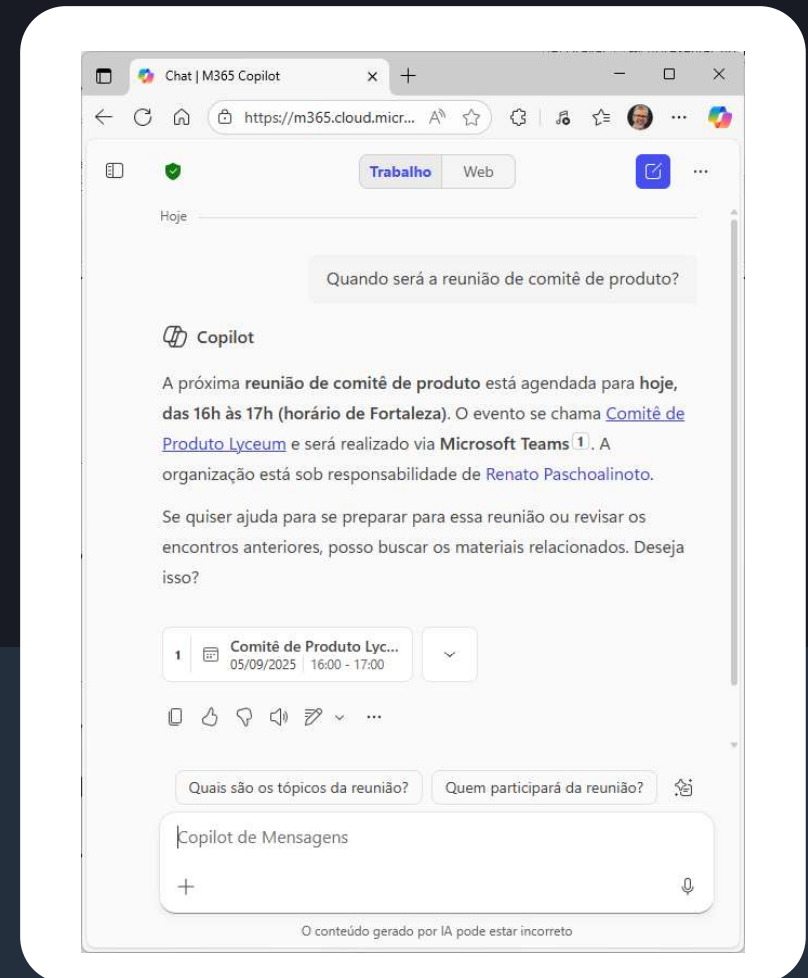
Como a dimensão **Digital**
está transformando a
experiência na educação

Assistentes virtuais

- ▶ Chegada da ia generativa em 2023 (IImS).
- ▶ Possibilidade criar chatbots que falam de tudo, “Lêem” informações sob demanda.
- ▶ Importante diferenciar do Chatbot clássico.

O QUE É

- Evolução do Chatbot (IIm).
- **Nome novo para diferenciar** do Chatbot pré Gen AI.



Agente

- ▶ Tipo de aplicação feita com ia.
- ▶ **Não necessariamente no formato de chat.**
- ▶ Não somente responde. **consegue agir** (realizar alguma operação).
- ▶ Tem que ter **algumas características** para ser considerado agente.





Como a Tecnologia Ajuda
a Dimensão **Acadêmica**



Por que os ambientes de aprendizagem estão sendo transformados?

Focar na experiência de aprendizagem

Plataforma de Experiência de Aprendizado e não ser um repositório (LMS x LXP).

Oferecer uma experiência mais envolvente, engajadora e personalizada com trilhas e gamificação para os alunos.

Medir e gerenciar o conteúdo e experiências de aprendizado dos alunos a partir das suas expectativas.

Tornar o aprendizado mais interativo, adaptável e acessível.

Oferecer uma ampla gama de materiais e recursos em uma plataforma centralizada.



Empregos da IA nos processos pedagógicos

Gamificação

Proposição de metas e desafios entre os estudantes.

Avaliação Automatizada

Avaliação de desempenho dos alunos de forma objetiva ou subjetiva.

Feedback Personalizado

Geração de feedback construtivo com base em análises de desempenho.

Apoio Docente

Na elaboração de tarefas e atividades.

Detecção de Plágio

Ferramentas avançadas para garantir a integridade acadêmica.

Desenvolvimento de Conteúdo

Didático Inteligente
Criação de materiais de ensino adaptativos e interativos.

Copilotos

Geração de provas, proposição de tarefas.

Forecast de Desempenho

Predição de resultado do desempenho.

Avaliação Sócio Emocional

Identificação de condições sócio emocionais.



Como a Tecnologia
Amplia a Gama de
Serviços Digitais



Empregos da IA nos **processos acadêmicos** de secretaria

Empregabilidade

Realizar match de oportunidades de emprego com habilidades e competências dos alunos.

Análise de Sentimento em Avaliações Institucionais

Entender o feedback dos alunos e professores.

Automatização de Processos Administrativos

Simplificação de tarefas repetitiva.

Prevenção à Evasão Escolar

Análise preditiva para identificar alunos em risco.

Gestão de Recursos

Otimização do uso de recursos educacionais e infraestrutura.

Automatização de Atendimento e Captação por Chatbots

Uso de chatbots para melhorar a comunicação e captação de novos alunos.

Copilotos

Criação de Copilotos operacionais para automatizar e apoiar as operações.

Gestão de Documentação por IA

Utilização da IA para organizar, classificar e arquivar documentações acadêmicas de forma eficiente.

Preparação e Emissão do Diploma Digital com IA

Facilitação do processo de emissão de diplomas digitais, garantindo a conformidade e a segurança dos dados.



Educação vive experiências transformadoras com tecnologias inovadoras

Com parcerias e uso estratégico de tecnologias emergentes, líderes do mercado consolidam modelos de ensino voltados ao aprendizado personalizado

Por Vivian Soares

19/08/2025 21h27 · Atualizado há uma semana

“Entre 25 setores avaliados, a educação é o que mais utiliza inteligência artificial: **32% das aplicações mapeadas** usam IA, contra uma média geral de 19,5%. A transição digital já é realidade, e as instituições incorporam novas formas de ensinar e aprender com apoio de **startups e parcerias estratégicas**. Ao mesmo tempo, o setor enfrenta a pressão da economia criativa: plataformas digitais de cursos livres ganham força, desafiando os modelos tradicionais. O futuro da educação está sendo disputado agora — e quem lidera a inovação define o jogo.”



Obrigado!

Fabio Cespi

fcespi@techne.com.br

www.lyceum.com.br

(11) 2149-9200

Lyceum é uma solução  **TECHNE**



Do acesso ao sucesso do aluno!

Experiência do Aluno: como gerar satisfação e reduzir a evasão



Crescimento Modesto: A Nova Realidade do Ensino Superior Brasileiro

A Nova Estratégia:

Experiência do Aluno como motor de engajamento e permanência - **transformar cada matrícula em uma jornada de sucesso.**



Matrícula Facilitada: Do Impulso ao Engajamento

Experiência esperada:

1 Onboarding Estruturado

Jornada de ingresso que responda: "Como estudar aqui?", "A que grupo pertencço?", "Qual o valor para minha carreira e vida?"

2 Vínculo Imediato

Conexão com tutoria e colegas - criar senso de pertencimento e comunidade - clareza quanto aos canais de suporte



A Verdadeira Competição: audiência e atenção

BETs, Netflix, redes sociais e plataformas de streaming disputam o mesmo tempo, foco e recursos financeiros que deveriam ser dedicado aos estudos. Esta é a verdadeira competição atual.

Como vencer:

Conteúdo e metodologia envolvente

Storytelling, qualidade de produção, gamificação e metodologias ativas.

Flexibilidade e Personalização

Adaptar-se às expectativas e perfil do aluno.

Jornadas Fluídas e digitais

Suporte digital integrado e experiências sem fricção.

Ambientes Digitais

Competir no mesmo nível de qualidade das plataformas e APPs





O Dilema: Meu Diploma Tem Valor? – Efeito Influencer

Experiência de Empregabilidade

1

Dados Concretos Sobre Renda

2

Cases Reais de Sucesso

3

Conexão Direta com Mercado

4

Competências do ensino superior para vida e carreira

5

Projetos de Carreira

Tecnologia e Experiência : Da Automação à Personalização

Personalização da Jornada (O Foco no Indivíduo)

- Inteligência Artificial (IA) no AVA: Recomendação de conteúdo e rastreamento de dificuldade
- Personalização do Ritmo (EAD Adaptativo): Plataformas que permitem ajustar ritmo de estudo
- Chatbots Inteligentes: Suporte 24/7 para dúvidas administrativas e acadêmicas

Eficiência Operacional (O Foco no Vínculo Humano)

- Early Warning System (EWS) Avançado: Gestão preditiva do risco com score em tempo real
- Gestão Integrada de Relacionamento (CRM): Histórico centralizado de comunicação
- Micro-certificações com valor imediato

Alunos trabalhadores: O Fator Tempo, Renda e a evasã

Agir preventivamente:

1

Flexibilização Estruturada

Criar Protocolo de Pausa Estruturada para reter o aluno na base durante crises temporárias

2

Políticas de Permanência

Times, políticas e processos estruturados de apoio financeiro e acadêmico (cobrança e retenção preditiva/receptiva)

3

Demonstração de Valor

Mostrar constantemente o retorno de investir na educação através de dados concretos de transformação de vida

4

Suporte Financeiro

Programas de bolsas, financiamentos flexíveis e orientação financeira personalizada

Novo Marco Regulatório: Transformando Presença em Vínculo

Para evitar a "presencialidade sem propósito" e promover um engajamento significativo, é essencial repensar a experiência do aluno, focando na criação de valor e conexão.

1 Conexão Social (Vínculo):

2 Aplicação e Prática (Valor Imediato):

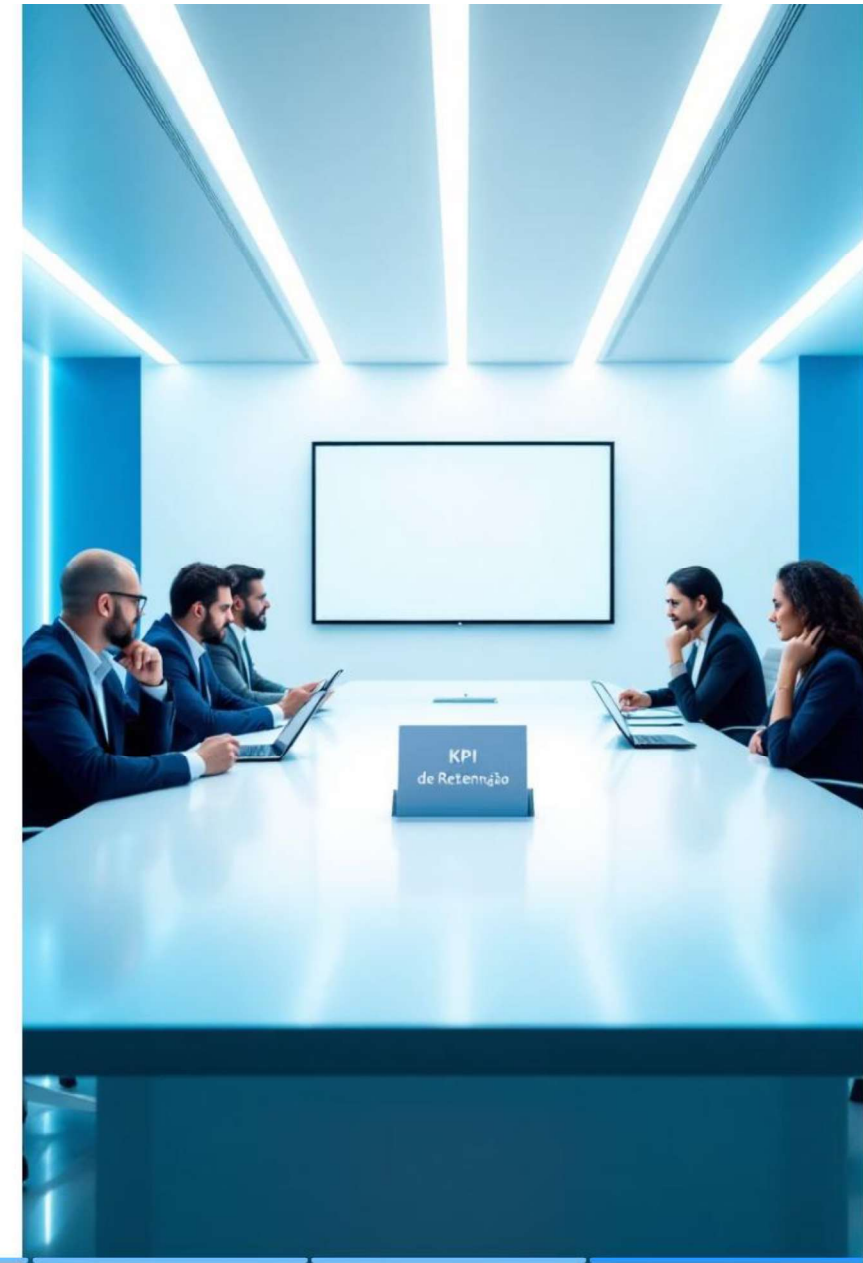
3 Tutoria e Suporte (Apoio):



Experiência 360º: Do Operacional à Prioridade C-Level

Instituições geralmente reagem à evasão e a gestão da experiência de forma reativa.

1. **Estratégico:** comitês de CX Board - indicadores universais de CX e churn - programas de cultura
2. **Tático:** estruturação VOC (Voice of Customer) - feed back das jornadas.
3. **Operacional:** gestão do nível de serviço e satisfação





NOVOS PARADIGMAS PARA TRANSFORMAR O MUNDO

GESTÃO COM
RESULTADO

INFORMAÇÕES
ESTRATÉGICAS

SOLUÇÕES DE
APRENDIZAGEM



Tecnologia para transformar a Educação

O PARCEIRÃO PRO SEU SUCESSO

CONTE COM O

FINANCIAMENTO ESTUDANTIL

QUE **MAIS CRESCE** NO PAÍS E

ESQUEÇA A BUROCRACIA

FINANCIAMENTO

ESTUDANTIL

FACILITADO

CONHEÇA NOSSO PLANO DE AÇÃO



Mais que uma empresa de tecnologia, somos seu parceiro

Em um cenário educacional em constante mudança, você precisa de mais que um LMS.

A D2L é uma empresa global de inovação em aprendizagem que ajuda as organizações a redefinirem o futuro da educação e do trabalho.

O principal produto da D2L, a Brightspace, é um LMS premiado, desenvolvido para criar experiências de aprendizagem envolventes e personalizadas. Com foco em acessibilidade, usabilidade e integração, a Brightspace é o LMS flexível escolhido por instituições e organizações no mundo inteiro.

D2L

Contate-nos:
D2L.com/pt-br



principia

Receita garantida e gestão financeira completa

Garantimos 100% das suas mensalidades, inclusive dos alunos inadimplentes. Com a Receita Garantida, a instituição tem mais dinheiro no mês, recebendo as mensalidades na data programada, facilitando a vida do seu estudante.



www.principia.net/ies



Solução Gestão da Permanência Hoper

Conquiste a permanência, conclusão e sucesso do alunado

- Análise e Diagnóstico
- Planejamento Estratégico e Modelo Preditivo
- Implementação e Monitoramento

Fale com nosso time e descubra como Hoper
pode **impulsionar os resultados da sua instituição.**



A ignição da cultura de inovação em sua IES

- **Tese de inovação**

Defina os territórios de inovação, áreas temáticas prioritárias baseadas na cadeia de valor da IES e nas oportunidades de mercado.

- **Diferenciais competitivos**

Identifique o que faz sua IES se destacar e garanta que ela brilhe em um espaço onde a concorrência não consegue alcançar.

- **Jornada do aluno**

Mapeie cada etapa da jornada do aluno, identifique e elimine pontos de fricção que podem comprometer a relação com o estudante.

- **Site de alto impacto**

Construa uma experiência de valor que conecta seus futuros alunos com a transformação que você oferece, tornando cada curso uma oportunidade desejada.



Daniel Sperb



Fale com o nosso time e descubra como a Hoper pode **impulsionar os resultados da sua instituição.**

Hoper
Educação

📍 São Paulo / SP



16 de outubro | 9h

Transforme a gestão da sua IES
em 2026: **networking** estratégico
e soluções práticas em SP.

Cupom
de desconto

Use o código
e garanta **50% de desconto***

Vianney50

*Válido por 48 Horas



Saiba mais



Além do Censo 2024 x Realidade 2025/26:

EAD dominante, semipresencial no horizonte e os dilemas do Ensino Superior.



**Paulo
Presse**

Coordenador da Área
de Estudos de Mercado
da Hoper

**Cibele
Schuelter**

Especialista em Growth
e Marketing Universitário.
Consultora Hoper.

**João
Vianney**

Sócio-consultor Hoper
e Jornalista.

WEBINAR HOPER.

08/OUT - QUA

15h até 16h

Inscrições **gratuitas**

Apoio:

principia

Lyceum

D2L

**FICOU
FÁCIL**

Caio Polizel

Novo **CEO** Hoper



Jeferson Vinhas

Presidente do Conselho da Hoper



HOPER
EDUCAÇÃO



hoper@hoper.com.br



Nova direção Comercial Hoper

Novos caminhos no comercial
Hoper Educação.

Samuel Treicik

Diretor Comercial na Hoper Educação.

 (41) 99605-4062



+55 45 3026 0100 hoper@hoper.com.br www.hoper.com.br

Av. República Argentina . 3370 . Sala 3 . Jd. Panorama . CEP 85856-578 . Foz do Iguaçu/PR

 /HoperEducacao

 @HoperEducacao

 /Hoper-Educacao

 /hopergrp