

SEJA BEM VINDO!

O webinar já vai começar

Os erros de julho e agosto/2026 na captação de alunos

Karen Sawa

Analista de Inteligência
do Mercado Educacional

Cibele Schuelter

Consultora especialista em
captação de alunos no ensino superior

- Para perguntar utilize o Q&A (Question & Answer).
- Acompanhe o replay no site da Hoper:
hoper.com.br/webinars

 **WEBINAR HOPER®**

Apoio:

 **Lyceum**

principia

 **FICOU
FÁCIL**

Onde a captação está perdendo alunos?

O que 2026-2 nos ensinou

- Muitas IES ainda tratam captação como matrícula
- A campanha capta o lead correto, o atendimento é de baixíssima qualidade.
- Os maiores vazamentos aparecem na jornada, no atendimento, no follow-up e na falta de registro correto no CRM.
- Mais mídia não corrige uma operação que não converte.

A pergunta não é quantos leads entraram. É quantos candidatos a operação conseguiu conduzir até a matrícula.

Onde esse candidato pode desaparecer?

ANÚNCIO

SITE

LEAD

WHATSAPP

TELEFONE

INSCRIÇÃO

MATRÍCULA



Onde esse candidato pode desaparecer?

RESULTADO



BOLETO



PAGAMENTO



CONTRATO



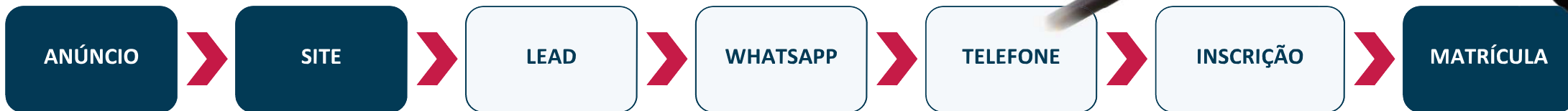
MATRÍCULA



DOCUMENTAÇÃO



Onde esse candidato pode desaparecer?



Tecnologia muda comportamento

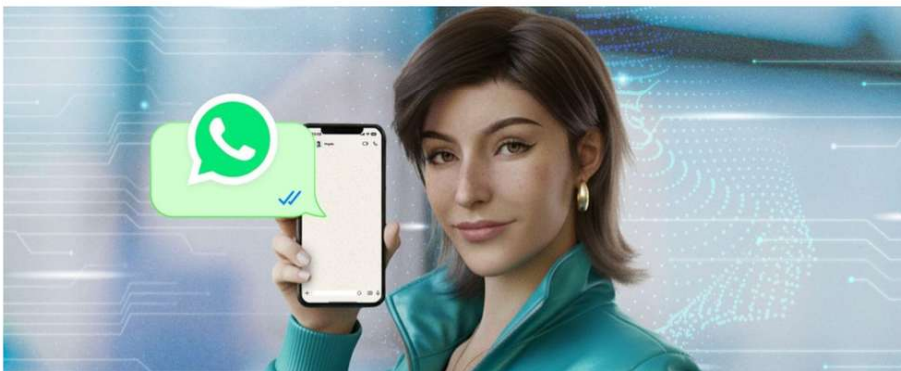
TECNOLOGIA

Magalu ultrapassa R\$ 100 milhões em vendas com canal de compras no WhatsApp

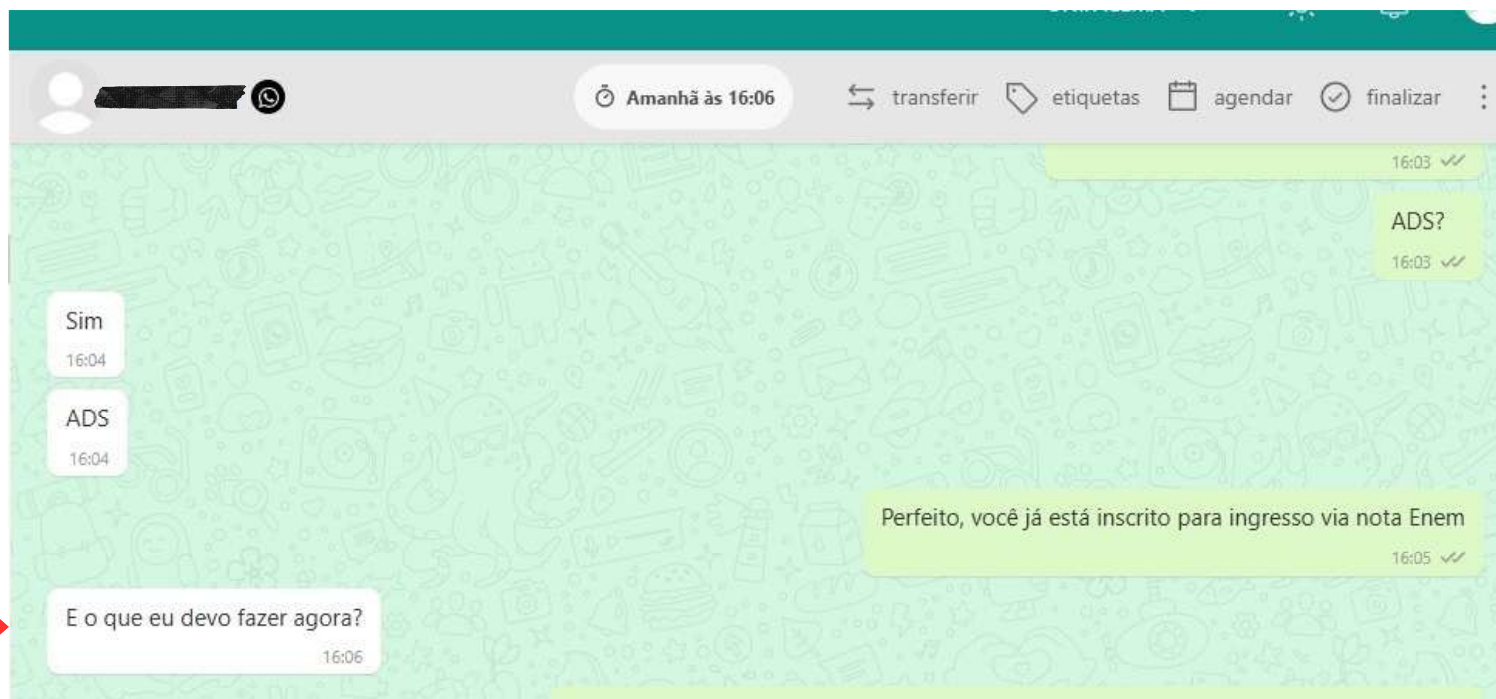
WhatsApp da Lu supera R\$ 100 milhões em vendas, alcança 7,7 milhões de usuários e amplia o uso de IA no varejo brasileiro.



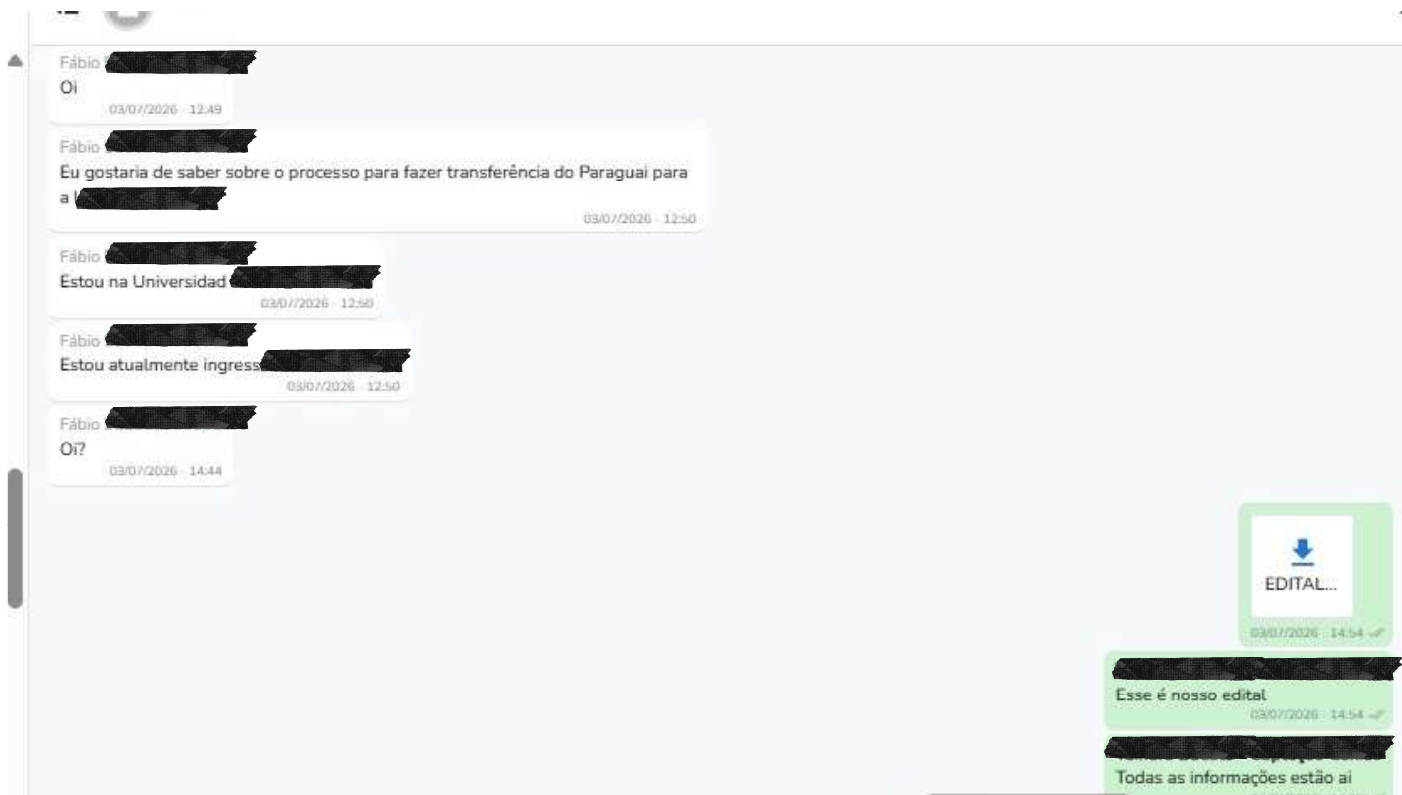
Publicado 2 meses atrás on 9 de julho, 2026
Por Redação



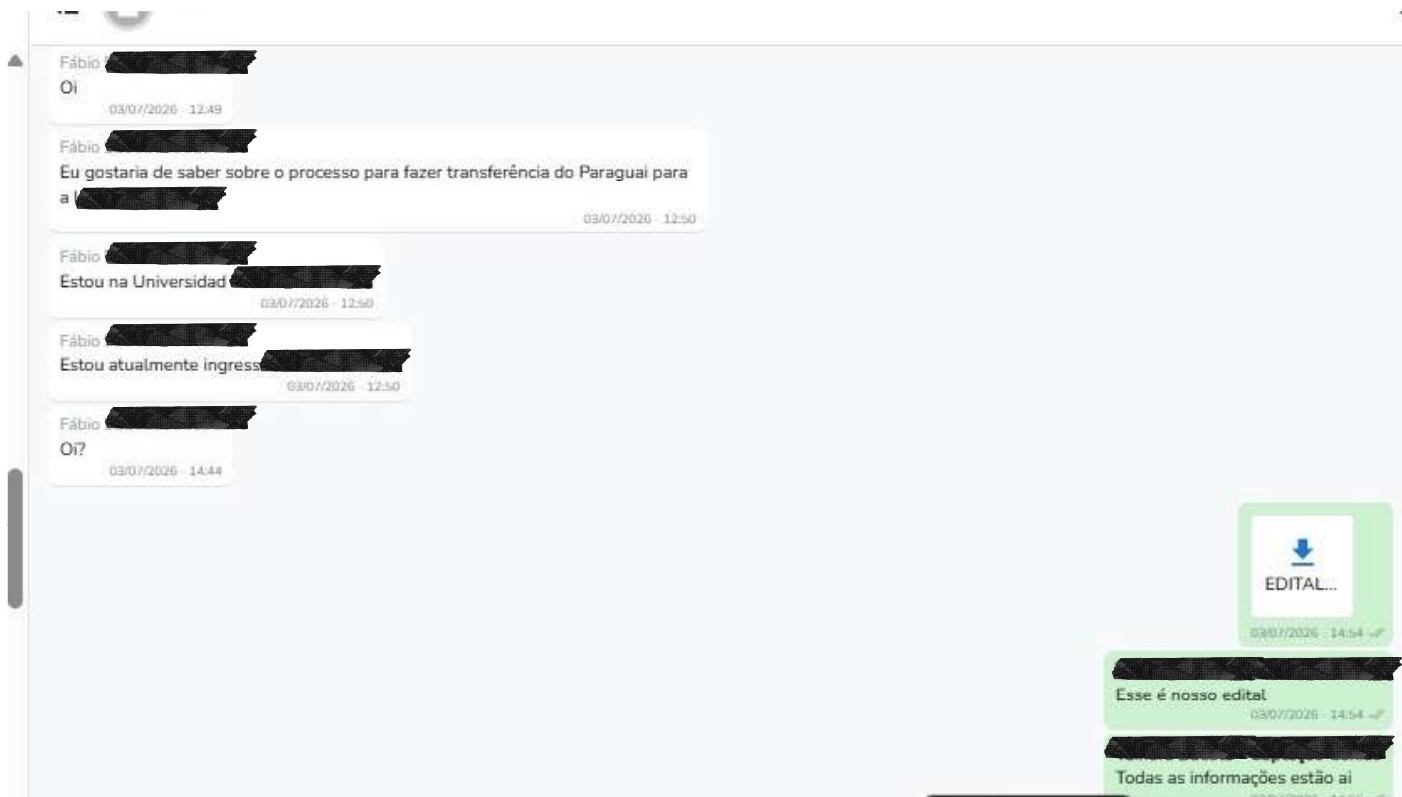
O aluno desconhece o passo a passo



O candidato pediu ajuda. Recebeu um edital.



O candidato pediu ajuda. Recebeu um edital.



Quanto custa este atendimento?

R\$ 547.200,00

Transferência de medicina.
Mensalidade: R\$ 11.400 X 12
meses X 4 anos

Responder não é atender

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. On the left, there are two incoming messages from 'Vera Lúcia'. The first message says 'Boa tarde tenho interesse em transferência externa do Paraguai estou no sexto período.' and is timestamped '02/07/2026 - 17:00'. The second message says 'Qual o preço do curso' and is also timestamped '02/07/2026 - 17:00'. On the right, there are three outgoing messages from the support agent. The first message says 'Olá, a partir de agora [redacted] irá lhe atender!' and is timestamped '02/07/2026 - 18:58'. The second message says 'Boa tarde!' and is timestamped '02/07/2026 - 18:59'. The third message is a longer response that says 'Vi o anúncio da [redacted] quero saber mais sobre a transferência de Medicina. Todas as informações já estão disponíveis no edital, no site oficial [redacted]. Peço, por gentileza, que faça uma leitura atenta de todo o conteúdo, pois lá constam os detalhes e orientações sobre o processo. Caso, após a leitura, ainda reste alguma dúvida, estou à disposição para ajudar.' and is timestamped '02/07/2026 - 17:01'. Below this, there is a fourth outgoing message that says 'Segue o link do edital: <http://atos-legais/edital-reitoria-no-013-2026-transferencia-externa>' and is timestamped '02/07/2026 - 17:02'.

Vera Lúcia [redacted]
Boa tarde tenho interesse em transferência externa do Paraguai estou no sexto período.
02/07/2026 - 17:00

Vera Lúcia [redacted]
Qual o preço do curso
02/07/2026 - 17:00

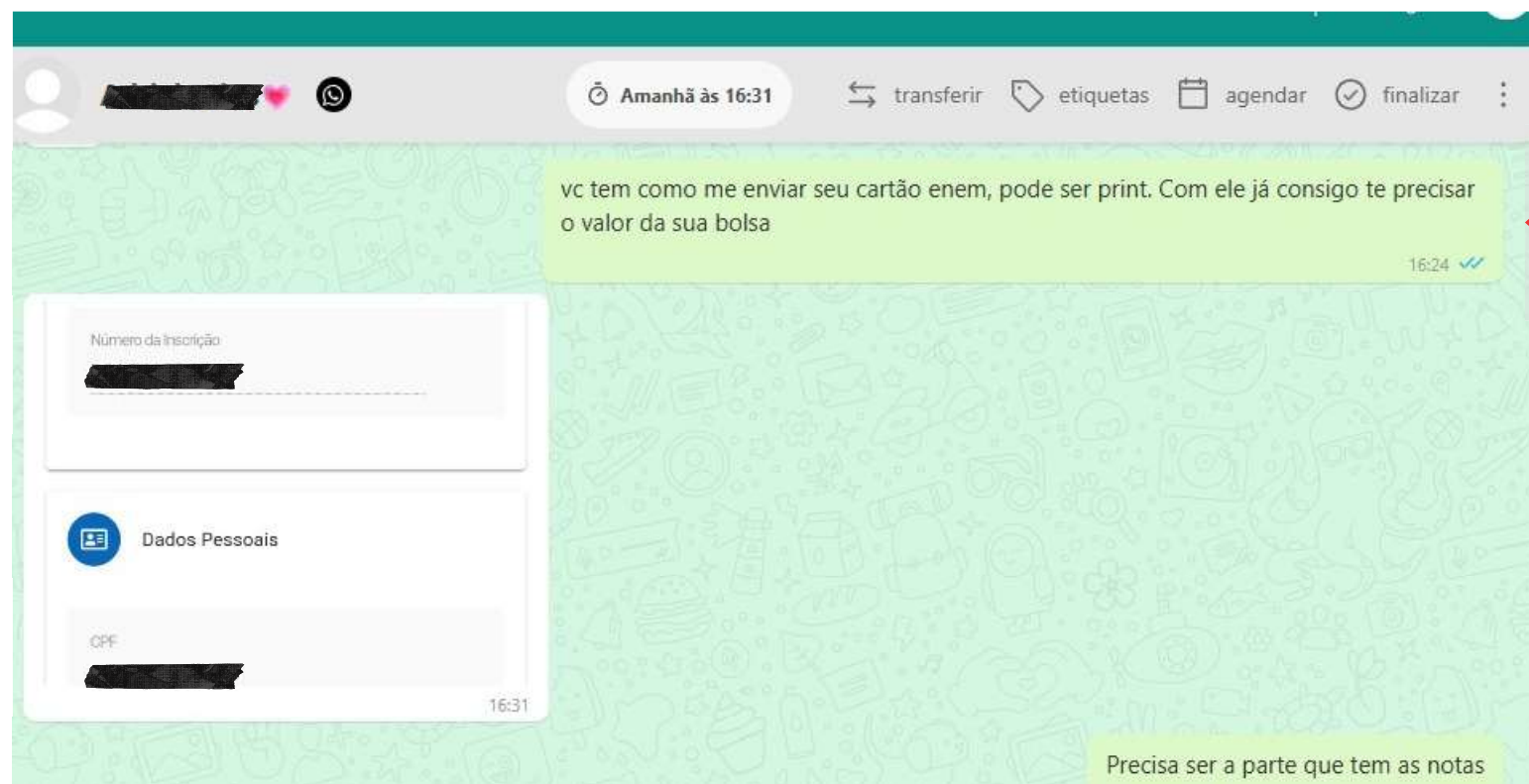
Olá, a partir de agora [redacted] irá lhe atender!
02/07/2026 - 18:58

Boa tarde!
02/07/2026 - 18:59

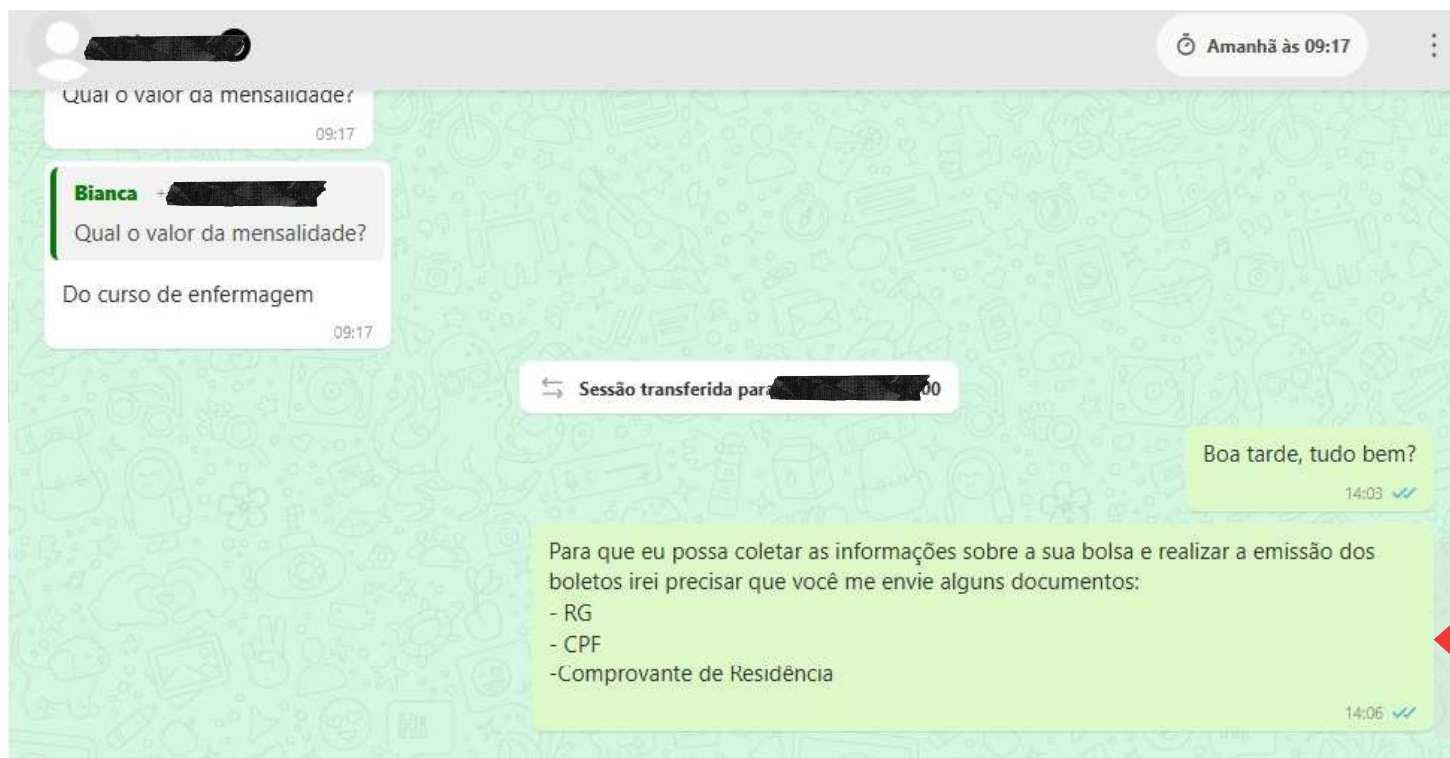
Vi o anúncio da [redacted] quero saber mais sobre a transferência de Medicina.
[redacted]
Todas as informações já estão disponíveis no edital, no site oficial [redacted].
Peço, por gentileza, que faça uma leitura atenta de todo o conteúdo, pois lá constam os detalhes e orientações sobre o processo.
Caso, após a leitura, ainda reste alguma dúvida, estou à disposição para ajudar.
02/07/2026 - 17:01

Segue o link do edital: <http://atos-legais/edital-reitoria-no-013-2026-transferencia-externa>
02/07/2026 - 17:02

A IES tem a informação. O candidato recebe a tarefa.



O aluno só quer pagar. A instituição cria obstáculos para receber.



Escassez no marketing. Abundância no atendimento

The image shows a WhatsApp chat interface. At the top, there's a header with a profile picture (a red square) and a search icon. The chat history shows a message from a contact named 'S...' asking for help, followed by a response from the assistant. The current message is from the contact, asking for information about the course 'Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS)'. The assistant's response is a detailed list of course information, including type, duration, name, modalities, and vacancies. A red circle highlights the 'Vagas vestibular 2026' section. The chat background has a pattern of colorful icons.

Olá! S... assistente de... Como posso te ajudar hoje? 15:04

— como posso te ajudar hoje? Você quer informações sobre cursos, matrícula, boletos, acesso ao Portal do Aluno ou outro assunto da... 15:04

tenho interesse no curso de graduação em ADS 15:04 ✓

claro! Seguem as infos que eu tenho sobre o Tecnólogo em **Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS)** na...

- **Tipo e duração:** graduação tecnólogo, com **2 anos** de duração
- **Nome/ênfase do curso:** **Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Full Stack, Apps & Artificial Intelligence**
- **Modalidades disponíveis:**
 - **Presencial** (aulas presenciais + aulas ao vivo (Teams) + Nano Courses)
 - **Online** (aulas assíncronas + lives semanais; com **um encontro presencial obrigatório anual**)
 - **Semipresencial** (unidades presenciais e online)
- **Turnos (quando há turma com turno):**
 - Presencial SP: **matutino** e **noturno** (tecnólogo: 7h40–12h e 19h–23h15)
 - Semipresencial: **matutino** e **noturno**
- **Como são as aulas (resumo):**
 - Presencial SP: 3 dias presenciais + aulas ao vivo (Teams) + Nano Courses
 - Semipresencial: 2 dias presenciais + 2 dias de aulas ao vivo + 1 dia de Nano Courses
 - Online: conteúdo (apostilas/vídeos/podcasts) + 1 aula ao vivo semanal (gravada)
- **Vagas vestibular 2026:**
 - Presencial SP Aclimação: 270 (matutino) e 270 (noturno)
 - Presencial SP Paulista: 110 (matutino) e 110 (noturno)
 - Online: 1145 vagas anuais
 - Semipresencial: 450 (matutino) e 450 (noturno)

Sobre o currículo detalhada, valores/matrículas e o passo a passo de inscrição, eu não tenho esses dados nos materiais disponíveis aqui agora. Para eu te orientar do jeito certo, me diz: você quer fazer **presencial em SP**, **online** ou **semipresencial (RJ/POA)**? 15:05

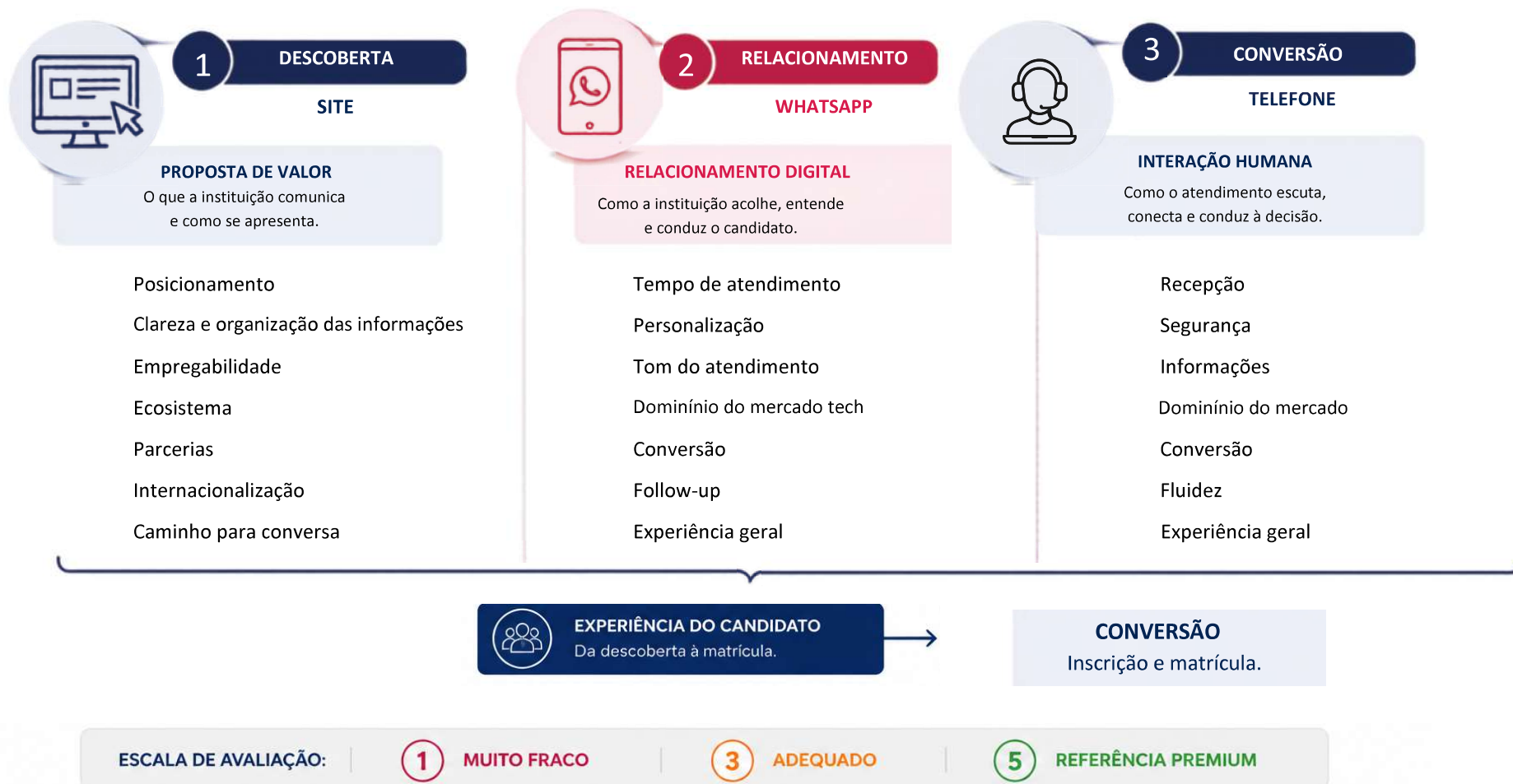
E se olhássemos sua IES como um candidato?

A instituição normalmente enxerga a captação de dentro para fora.

O Cliente Oculto percorre a jornada de fora para dentro.

Metodologia Cliente Oculto Hoper

Avaliamos a jornada do candidato em 3 etapas para identificar onde sua instituição ganha confiança ou perde matrículas.



A promessa é melhor que a experiência

SITE

4,31

Proposta percebida

WHATSAPP

3,14

Relacionamento digital

TELEFONE

3,18

Interação humana

A marca promete mais do que a operação consegue entregar.

O maior alerta do estudo

FOLLOW-UP

1,94 / 5

Quantos candidatos não disseram “não”?
Eles simplesmente deixaram de ser procurados.



Erro 1: demora no atendimento

- O interesse do candidato tem prazo de validade.
- Quanto maior a espera, maior a chance de ele conversar com outra IES.
- Velocidade sem continuidade também não resolve.



Tempo de primeira resposta precisa ser indicador de gestão.



Erro 2: responder sem vender

- Enviar preço, grade e link não é conduzir uma decisão.
- O atendimento precisa descobrir o que importa para aquele candidato.
- Diferenciais só geram valor quando são conectados ao perfil e à ambição do aluno.



Sell it!

Atender bem não significa vender bem.



Erro 3: follow-up inexistente

- O candidato pergunta. A IES responde. E a conversa termina.
- Muitos prospects não disseram “não”. Apenas deixaram de ser procurados.
- Sem cadência, próxima ação e responsabilidade definida, o funil envelhece.

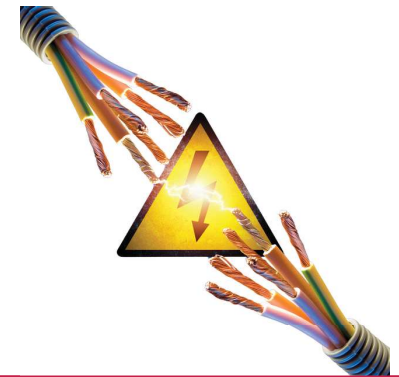


Follow-up não é insistência. É gestão da decisão. A venda começa quando o candidato diz não.



Erro 4: marketing e comercial desconectados

- Marketing mede lead. Comercial mede matrícula. Entre os dois existe um vazio.
- Campanhas, CRM, WhatsApp, secretaria e sistemas acadêmicos precisam conversar.
- Sem rastreabilidade, ninguém sabe exatamente onde o candidato foi perdido.



A captação precisa ser uma operação única. Não uma sequência de departamentos.



Erro 5: gestão sem indicadores de conversão

- Volume de leads sozinho diz pouco.
- É preciso enxergar conversão por etapa, tempo de resposta e aging da base.
- Gestores precisam saber quantos candidatos estão parados e por quê.



O que não aparece no funil vira matrícula perdida sem explicação.

Onde exatamente sua IES está perdendo candidatos?

Na **promessa**:
o candidato
não percebe
valor.

No **acesso**:
ele não consegue
chegar facilmente
à informação ou
ao atendimento.

Na **conversa**:
o time responde,
mas não
investiga nem
argumenta.

Na **continuidade**:
ninguém assume
a próxima ação.

Na **gestão**:
o gargalo existe,
mas não
aparece no
relatório.

7 perguntas para diagnosticar sua operação

- 1 Seu candidato entende rapidamente por que escolher sua IES?
- 2 Quanto tempo ele espera pela primeira resposta?
- 3 Seu time tem sistema operante para agilizar atendimento e processos?
- 4 O atendente sabe vender os diferenciais do curso?
- 5 Existe uma próxima ação definida em cada contato?
- 6 A IES tem controle das conversas e registros em CRM?
- 7 Você sabe quantos candidatos estão parados em cada etapa no fechamento diário



**Antes de aumentar o investimento em mídia,
descubra quanto da demanda que você já gera
está sendo desperdiçada.**



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*

Parceria de verdade é assumir o risco para você ir além

Receita Garantida todos os meses

Mais receita

Menos evasão

Mais liberdade pra crescer

 principia



HOPER CONNECT



Um dia para olhar a sua IES com a profundidade que a rotina não permite.

Um encontro presencial entre gestores de instituições de ensino superior privadas e os especialistas da Hoper.

O que um dia no Connect deixa na sua gestão:

Painéis com especialistas: Interpretação do setor por quem acompanha regulação, mercado e captação todos os dias.

Debate dos desafios do ciclo: Inteligência de mercado, novo cenário regulatório, semipresencial, medicina pós-ENAMED e gestão estratégica.

Networking de alto nível: Uma sala com gestores que enfrentam as mesmas decisões que você, com quem entende o peso de cada escolha.



Inscreva-se no QR Code

Goiânia

22/09 - PUC-GO

Belo Horizonte

24/09 - FUMEC

São Paulo

29/10 - FIAP Paulista

PRODEESE

Educação Executiva Contínua para Líderes de IES

Um programa de 2 anos, 8 eixos temáticos e imersão presencial para transformar a gestão da sua instituição.

Eixos temáticos do programa

- Regulação e Avaliação
- Educação Híbrida
- Marketing e Comunicação
- Gestão Financeira e Indicadores
- Gestão do Ensino e da Aprendizagem
- Gestão de Talentos e Liderança
- Inovação e Tecnologia
- Mercado e Estratégia: Cenários 2026

Clique e saiba mais



PRODEESE

INDCAP HOPER

Dos Dados de Captação às Decisões Estratégicas

O RELATÓRIO MAIS COMPLETO SOBRE A CAPTAÇÃO DE ALUNOS NO BRASIL

Acompanhe os movimentos mais recentes da captação na graduação, os sinais de volatilidade do mercado e a formação de cada intake com dados exclusivos para embasar as próximas decisões estratégicas da sua IES.



Clique e saiba mais

**IndCap**

SESSÃO ESTRATÉGICA HOPER

Acesse o link e conte-nos um pouco do principal problema que você está enfrentando na sua IES atualmente. Você pode ser um dos **4 selecionados** a ter um **bate-papo exclusivo de 45 minutos** com o nosso **especialista** para te ajudar a encontrar a **solução!**

LINK NO CHAT



Cibele Schuelter
Consultora especialista em
captação de alunos no
ensino superior

 **WEBINAR HOPER®**

**02 de setembro
às 15h**

**Resultados e tendências
da Educação
na Bolsa de Valores**



Thiago Payva
Coordenador do Hoper Analisa

100% GRATUITO | ONLINE



Caio Polizel

Novo **CEO** Hoper



Jeferson Vinhas

Presidente do Conselho da Hoper



HOPER
EDUCAÇÃO



hoper@hoper.com.br

Samuel Treicik

Diretor Comercial Hoper



HOPER[®]
EDUCAÇÃO



comercial@hoper.com.br



comercial@hoper.com.br
www.hoper.com.br

Fale com a nossa equipe



+55 45 9970 0403

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



@hopereducacao.oficial



/HoperEducacao



@hopergrp



/hoper-educacao