Encontros Ensino Superior

instituto expertise

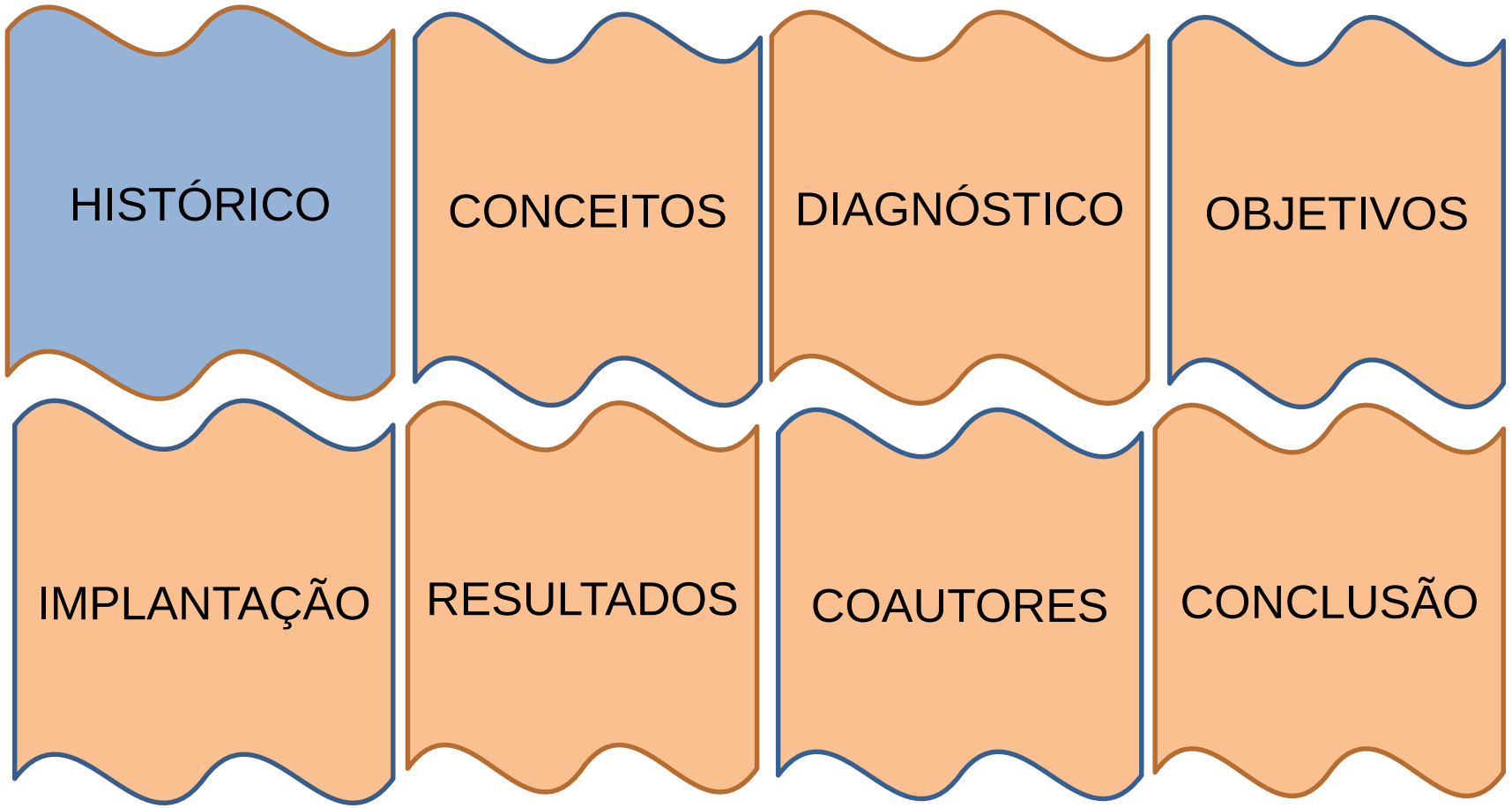
Por que criar um departamento de retenção em sua IES? Benefícios, desafios e gestores envolvidos

Miro Severiano da Silva
miro@santamarcelina.edu.br

Rede de Educação Marcelinas Brasil

Mackenzie

Estrutura da Apresentação



Histórico

instituto expertise

FNESP
Prof. Paulo Eduardo Marcondes de Salles
2010

MACKENZIE
Quebrar Paradigmas
2012

MACKENZIE
Início dos Estudos e Levantamento de Dados
2012

OKLAHOMA UNIVERSITY
Simpósio Nacional de Retenção
2012

MACKENZIE
Abertura do Setor de Retenção
2013

Rede de Educação Marcelinas Brasil

Mackenzie

Histórico

Desafio enfrentado: QUEBRA DE PARADIGMAS!

1ª Tentativa – já foi desenvolvida no passado;

2ª Tentativa – já estamos fazendo um trabalho de retenção inconscientemente;

Agente de mudança – nova Direção Acadêmica.

Histórico

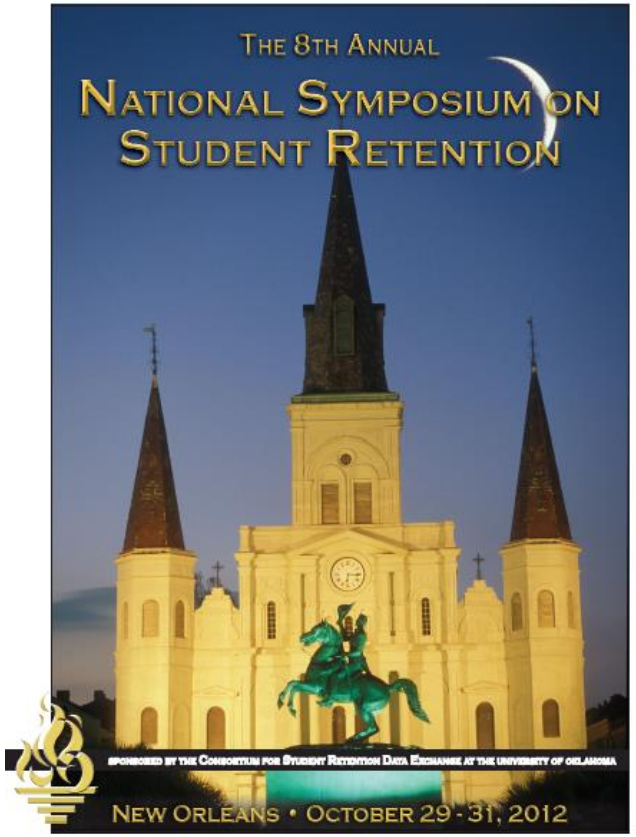
Teste Procedimental: UTILIZAR A COORDENAÇÃO!

Envio de pedidos de trancamentos e cancelamentos para as Coordenações de Cursos.

- **Objetivo**: Os Coordenadores deveriam entrevistar os alunos.
- **Resultado**: Coordenadores não disponíveis para entrevistas.
- **Consequência**: Mensalidades geradas para alunos desistentes.

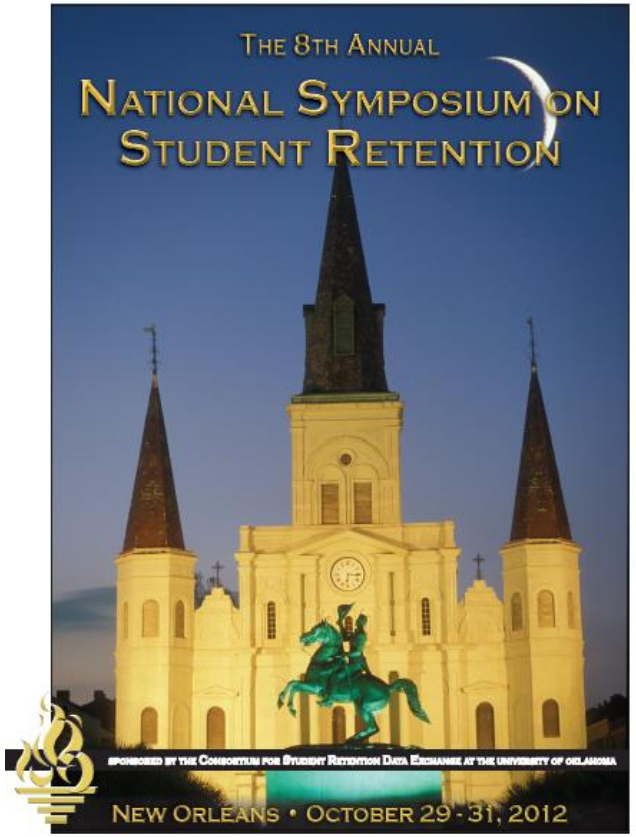
Histórico

- The University of Oklahoma – Consortium for Student Retention Data Exchange.
- Cerca de 550 faculdades e universidades que se dedicam a compartilhar dados, conhecimento e inovação buscando aprimorar a retenção e sucesso estudantil.
- George Daniel Kuh: key speaker no Simpósio e palestrante do FNESP em 2013.



Histórico

- 51 trabalhos apresentados; 1 Sessão Plenária; 19 Posters; 6 Oficinas de Pré-conferência – 613 páginas impressas de material.
- Temas discutidos: modelos de sucesso de retenção; estratégias de retenção; nivelamento de conteúdo.
- Não se ouve falar em desconto comercial, provavelmente porque 70% dos ensino superior seja financiado.



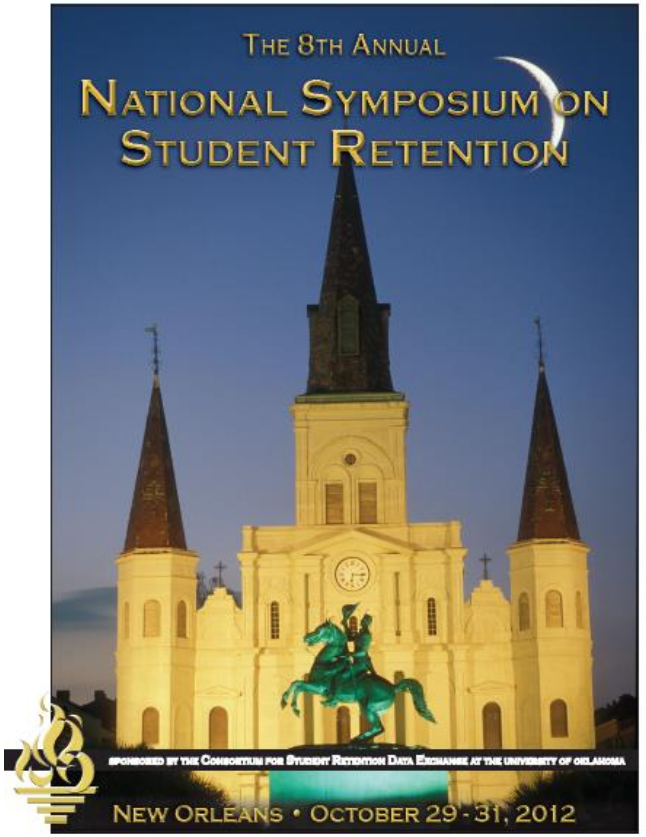
Rede de Educação Marcelinas Brasil

Mackenzie

Histórico

- Quais as lições trazidas na “bagagem”?

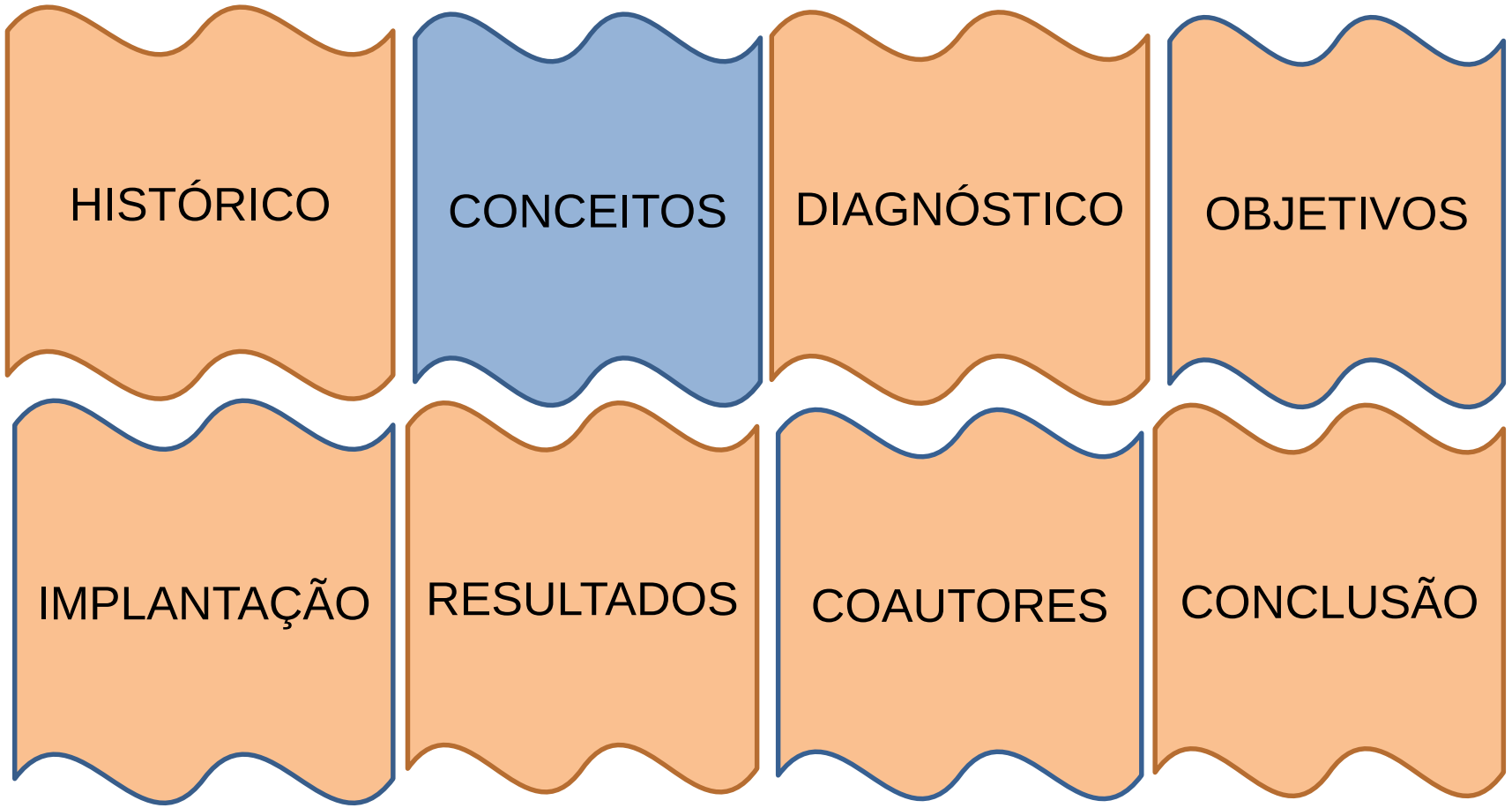
1. Não há um único modelo a ser seguido. Busque seu próprio modelo conforme sua realidade;
2. Todos são responsáveis pela retenção (da base à presidência);
3. Não há que se falar em desconto como política para reter alunos;
4. Envolva o maior número de pessoas no projeto de Retenção ou Permanência.



Rede de Educação Marcelinas Brasil

Mackenzie

Estrutura da Apresentação



Conceitos

1) **Retenção:**

A reversão da evasão por meio de medidas preventivas, acadêmicas, financeiras e administrativas que possibilitam e encorajam o aluno a permanecer na Instituição até o final do curso. (Solano Portela & Miro Severiano, 2012)

A retenção tem como foco a habilidade de uma faculdade ou universidade específica formar, com sucesso, os alunos que inicialmente se matriculam naquela instituição.(Joseph B. Berger, Gerardo Blanco Ramirez e Susan Lyons – A Historical Look at Retention – College Student Retention, p. 8, editado por Alan Seidman)

Conceitos

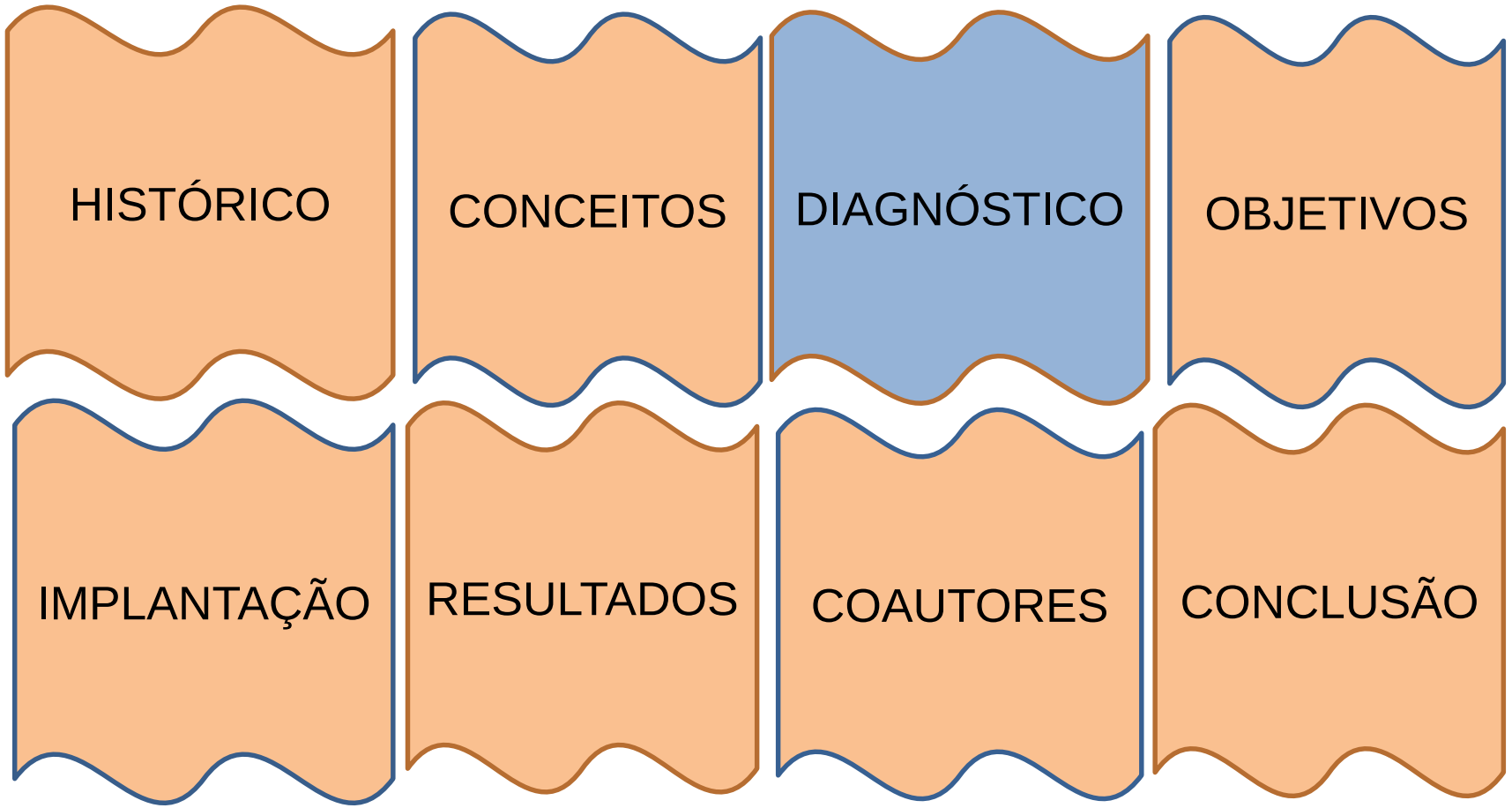
2) Evasão: a perda definitiva do aluno pela instituição;

3) Trancamento: suspensão temporária do vínculo acadêmico com a instituição;

4) Cancelamento: rompimento definitivo do vínculo acadêmico com a instituição;

5) Motivo Pessoal: período de gestão ou cuidados ao filho recém-nascido; desilusão amorosa, casamento, estudar para ingressar em IES pública, trabalho no exterior etc.

Estrutura da Apresentação



Diagnóstico

Levantamento das principais causas da evasão 2009 a 2011:

Momento 1:

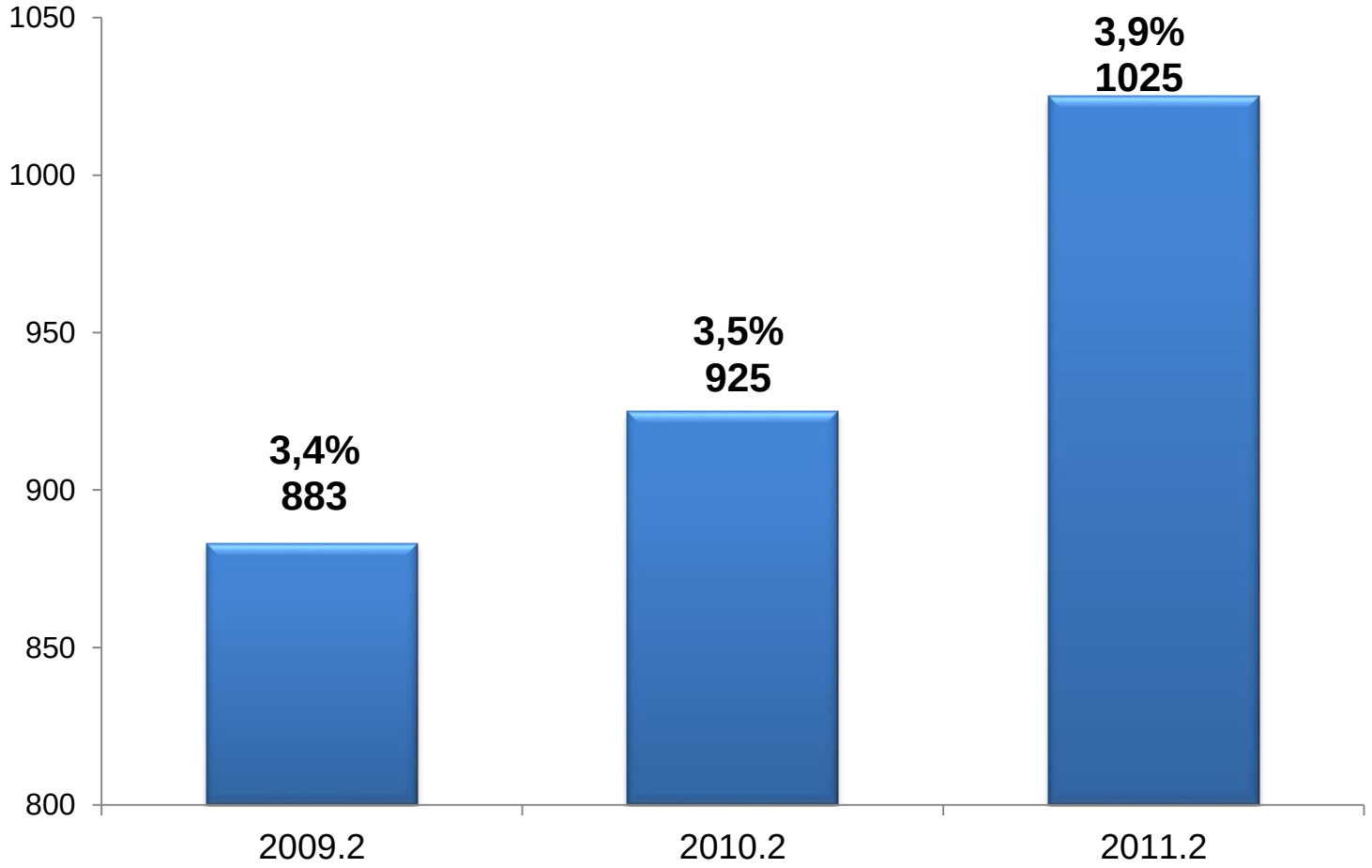
1º) Pessoal;
2º) Outros - Comentários;
3º) Financeiro.

Momento 2:

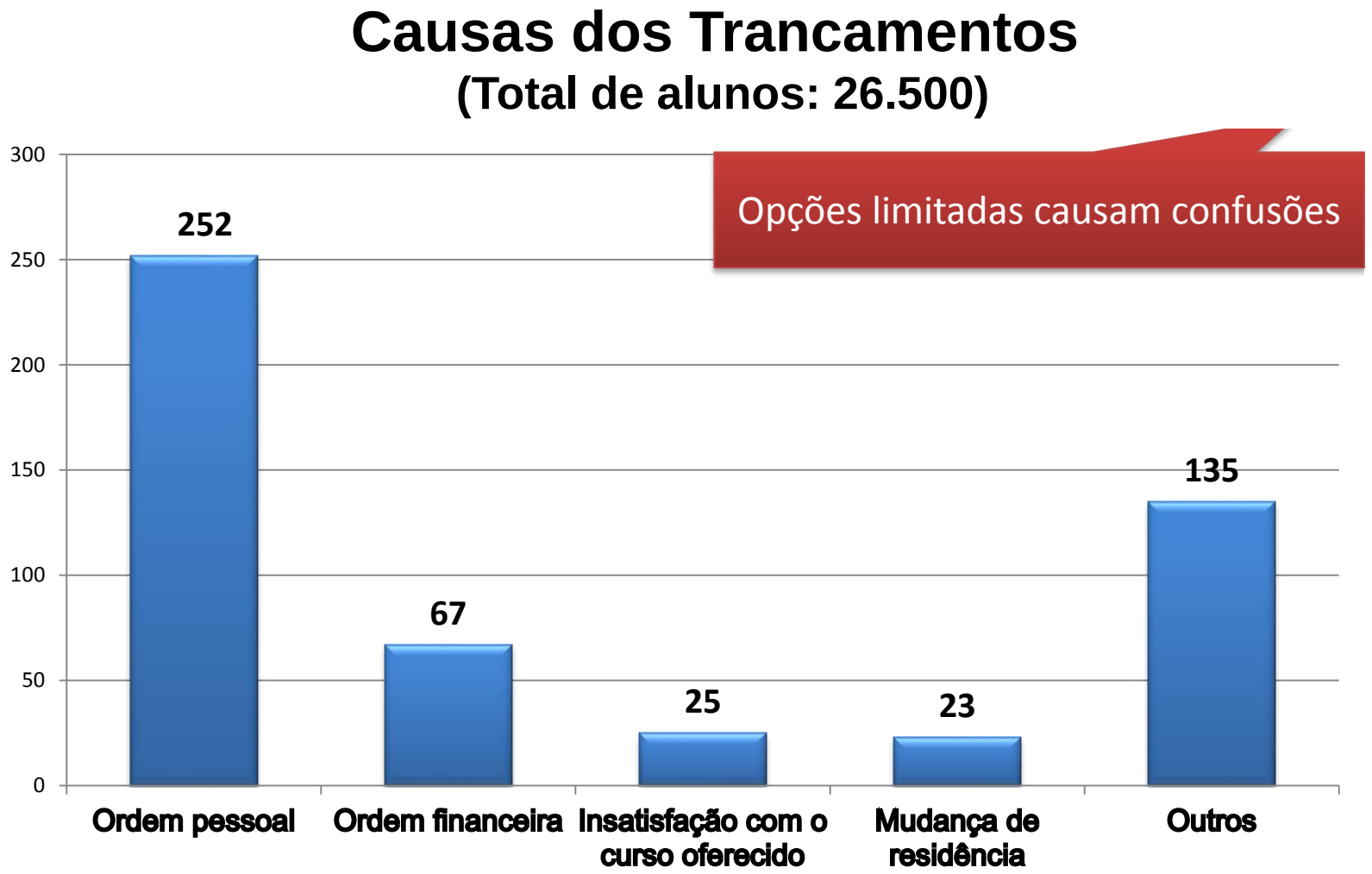
1º) Outra instituição;
2º) Financeiro
3º) Pessoal
4º) Não adaptação ao curso.

Diagnóstico

Evolução dos Trancamentos
(Total de alunos: 26.500)



Diagnóstico



Diagnóstico

instituto expertise

Principais Causas dos Trancamentos por Centro de Cursos

(Total de alunos: 26.500)

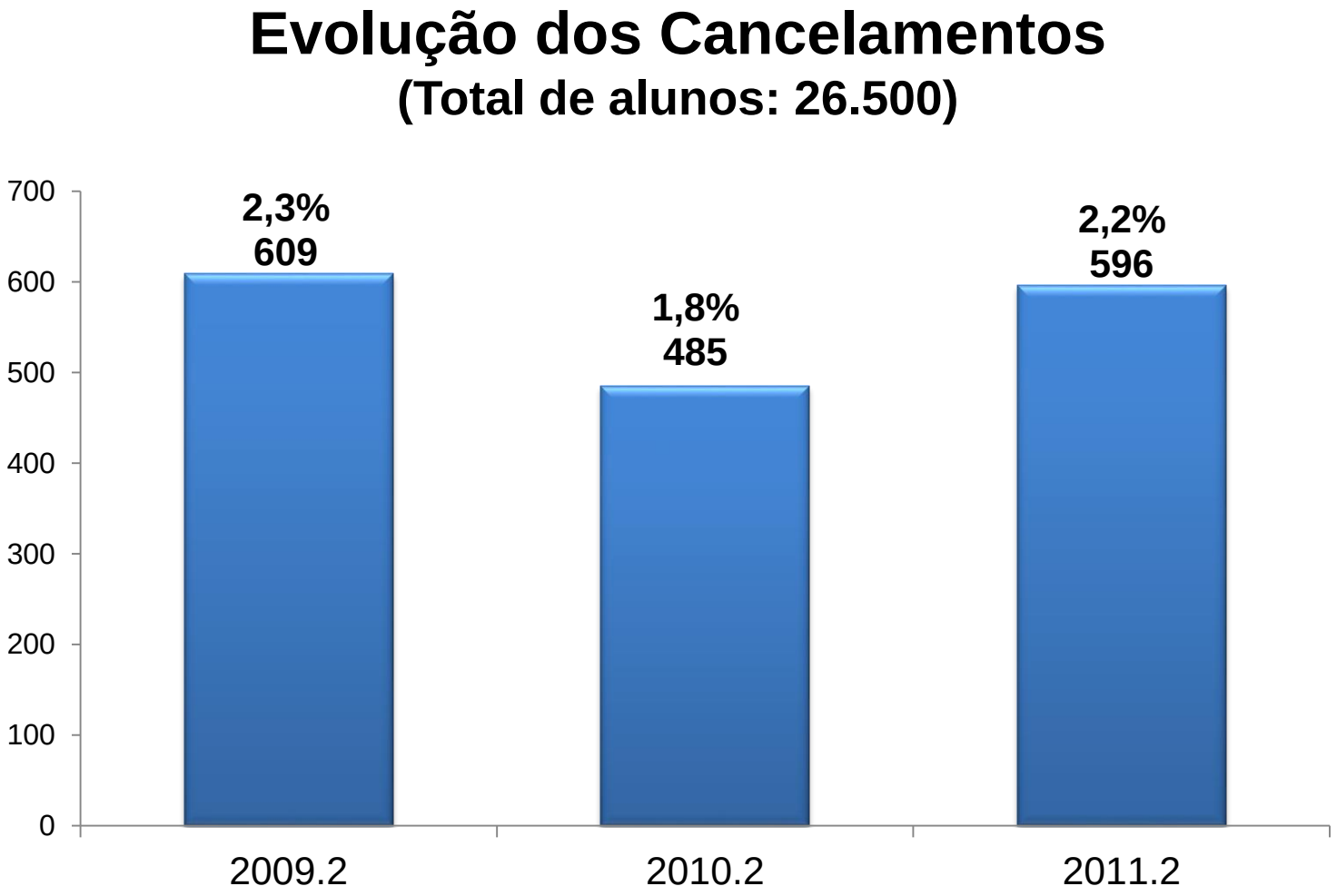
	CCSA	FD	EE	FCI	CCL	CCH	EST	FAU	CCBS	GERAL
Ordem Pessoal	46,76%	56,25%	48,39%	44,07%	39,68%	63,64%	0,00%	55,56%	36,84%	**47,32%**
Ordem Financeira	11,51%	12,50%	17,74%	27,12%	9,52%	13,64%	0,00%	11,11%	28,07%	**15,53%**
Insatisfação com o curso oferecido	2,88%	2,50%	8,06%	8,47%	11,11%	0,00%	0,00%	5,56%	7,02%	**5,55%**
Mudança de Residência	4,32%	5,00%	3,23%	3,39%	12,70%	4,55%	20,00%	0,00%	5,26%	**4,99%**
Outros	34,53%	23,75%	22,58%	16,95%	26,98%	18,18%	80,00%	27,78%	22,81%	**26,62%**

O motivo de Ordem Financeira também se destaca

Rede de Educação Marcelinas Brasil

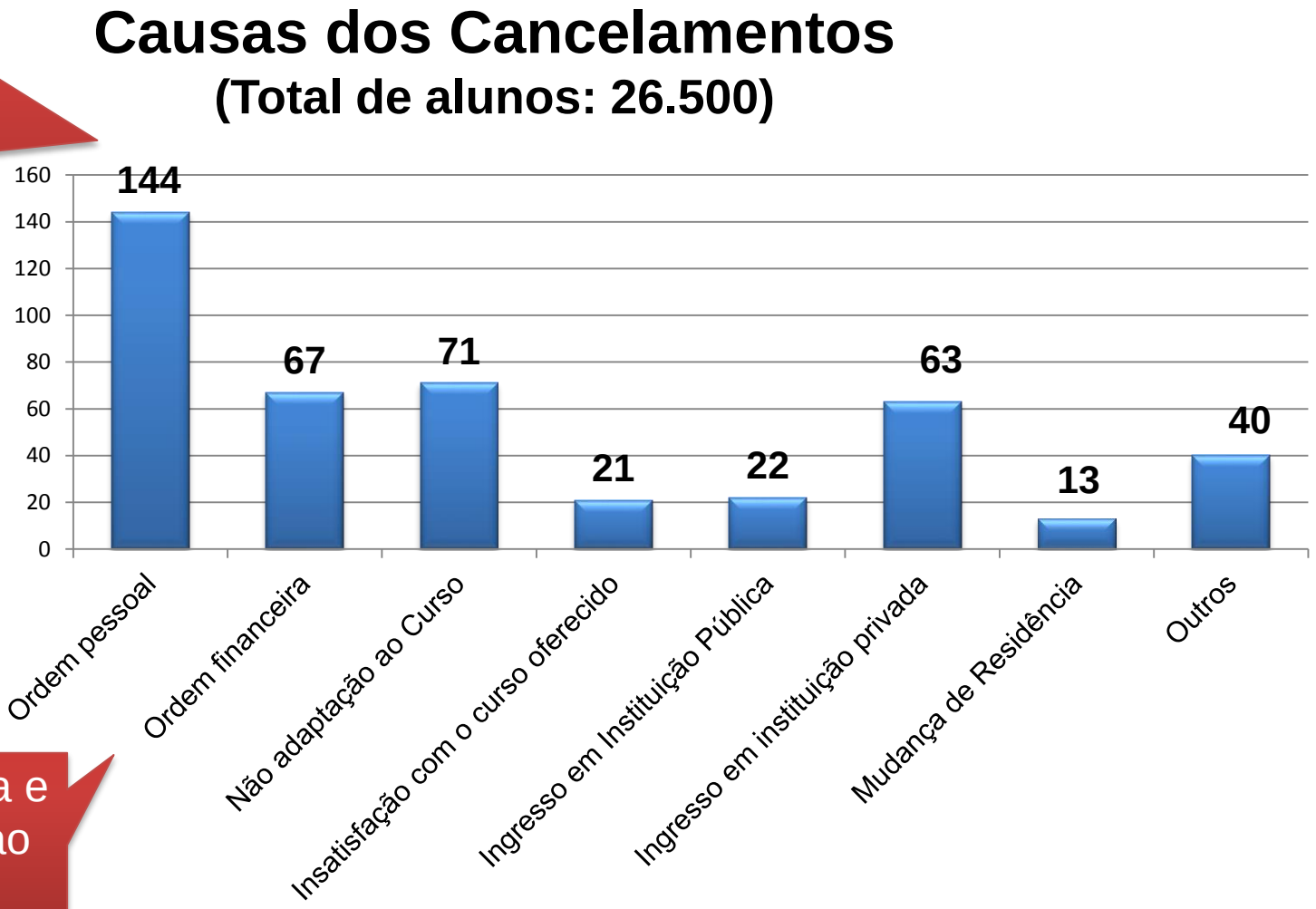
Mackenzie

Diagnóstico



Diagnóstico

O principal motivo que para o cancelamento foi a ordem pessoal.



Ordem Financeira e não adaptação ao curso bastante citadas.

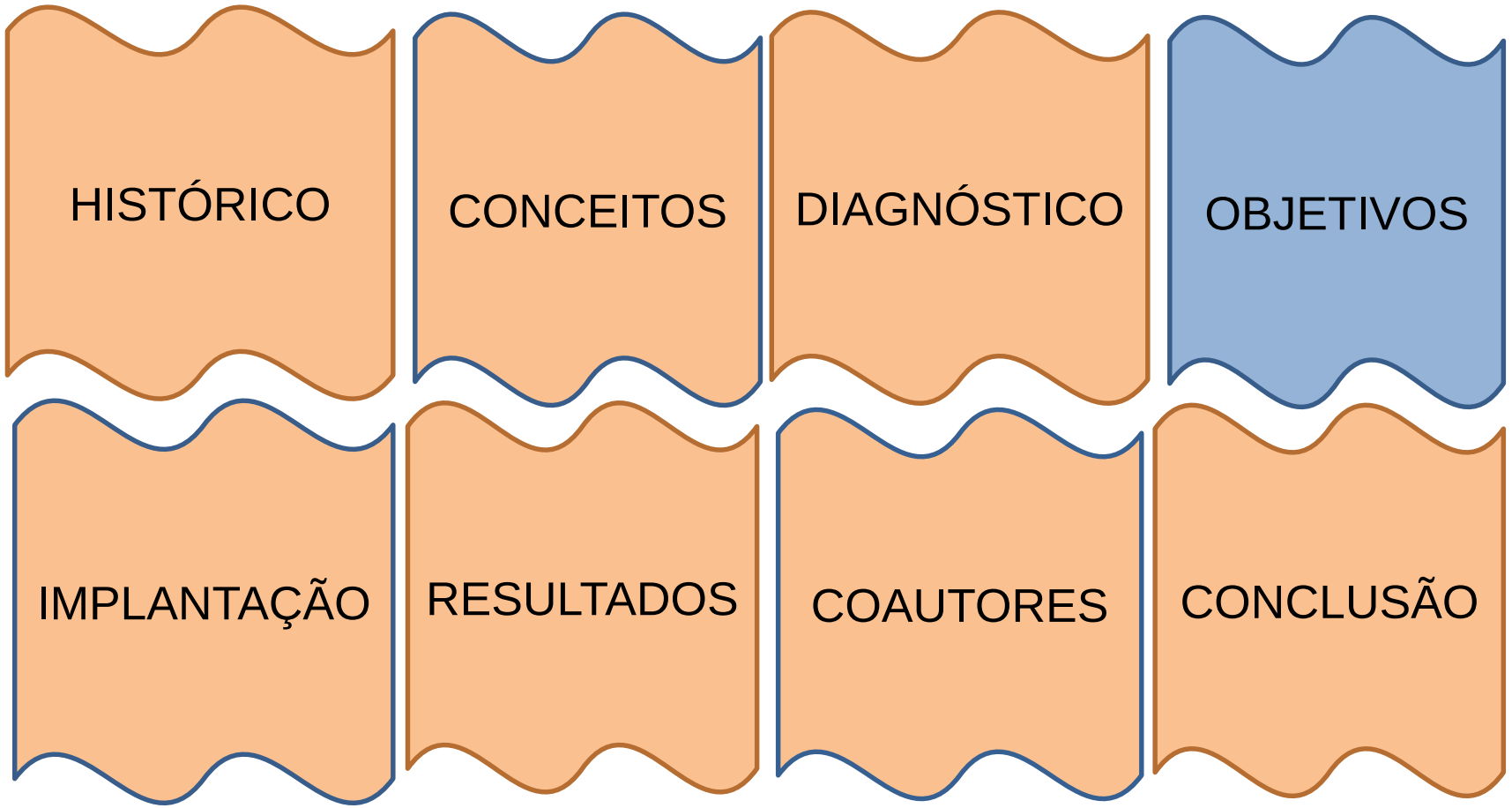
Diagnóstico

Principais Causas dos Cancelamentos por Centro de Cursos (Total de alunos: 26.500)

Ordem pessoal é a principal causa para o cancelamento. Porém, com uma alta porcentagem do ingresso em outras faculdades no CCSA e CCL. E a na adaptação ao curso no FCI.

	CCSA	FD	EE	FCI	CCL	CCH	EST	FAU	CCBS	GERAL
Ordem Pessoal	29,55%	30,51%	37,04%	17,02%	30,43%	40,63%	75,00%	37,50%	36,00%	**32,35%**
Ordem Financeira	11,36%	8,47%	16,05%	27,66%	17,39%	6,25%	25,00%	15,63%	20,00%	**15,26%**
Não adaptação ao Curso	14,77%	11,86%	14,81%	38,30%	8,70%	12,50%	0,00%	15,63%	16,00%	**16,17%**
Insatisfação com o curso oferecido	3,41%	10,17%	3,70%	0,00%	8,70%	3,13%	0,00%	3,13%	6,00%	**4,78%**
Ingresso em Instituição Pública	4,55%	3,39%	4,94%	6,38%	4,35%	6,25%	0,00%	9,38%	4,00%	**5,01%**
Ingresso em instituição privada	26,14%	16,95%	12,35%	6,38%	26,09%	3,13%	0,00%	0,00%	8,00%	**14,35%**
Mudança de Residência	4,55%	6,78%	1,23%	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	6,25%	2,00%	**2,96%**
Outros	5,68%	11,86%	9,88%	4,26%	4,35%	25,00%	0,00%	12,50%	8,00%	**9,11%**

Estrutura da Apresentação

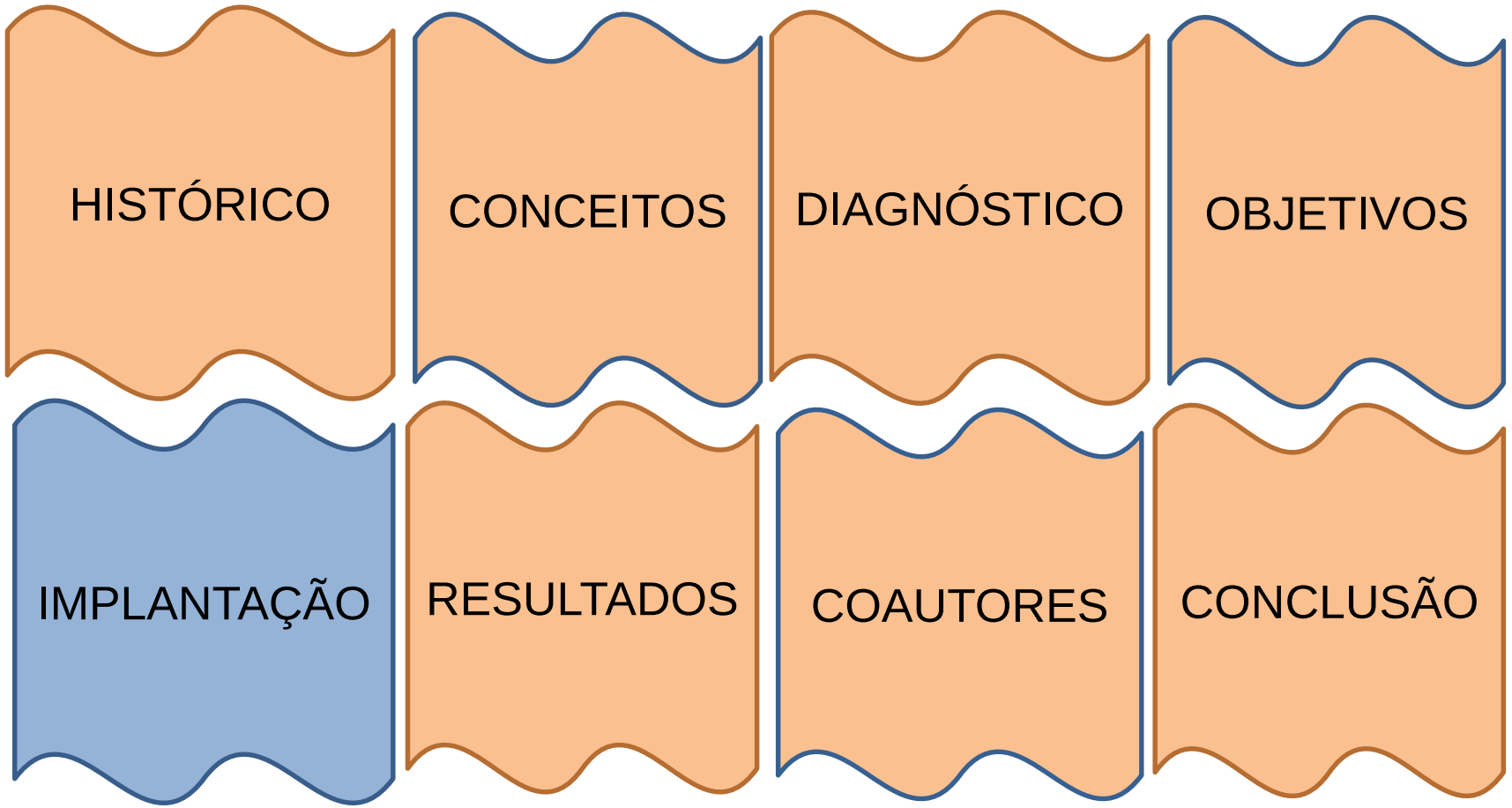


Objetivos

Por que criar um departamento de retenção em sua IES?

1) Aprimorar os serviços prestados ao aluno (acadêmicos, administrativos e financeiros);
2) Agregar excelência à marca e imagem da Instituição;
3) Utilizar e facilitar o Marketing de Relacionamento;
4) Manutenção do número de alunos;
5) Transformar alunos em multiplicadores da marca;
6) Impacto positivo na sustentabilidade da Instituição;
7) Garantir a perenidade da Instituição.

Estrutura da Apresentação



Implantação – Primeira Fase

Criação de Comissão de Retenção

- **Objetivo**: Estudar o tema da retenção e propor solução para reduzir a evasão e aumentar a retenção

- **Membros**: Diretor Financeiro e Gerente Financeiro (Mantenedora); Secretário Geral e Professor da Faculdade de Informática (Academia - Mantida)

Implantação – Segunda Fase

Ampliação da Comissão de Retenção

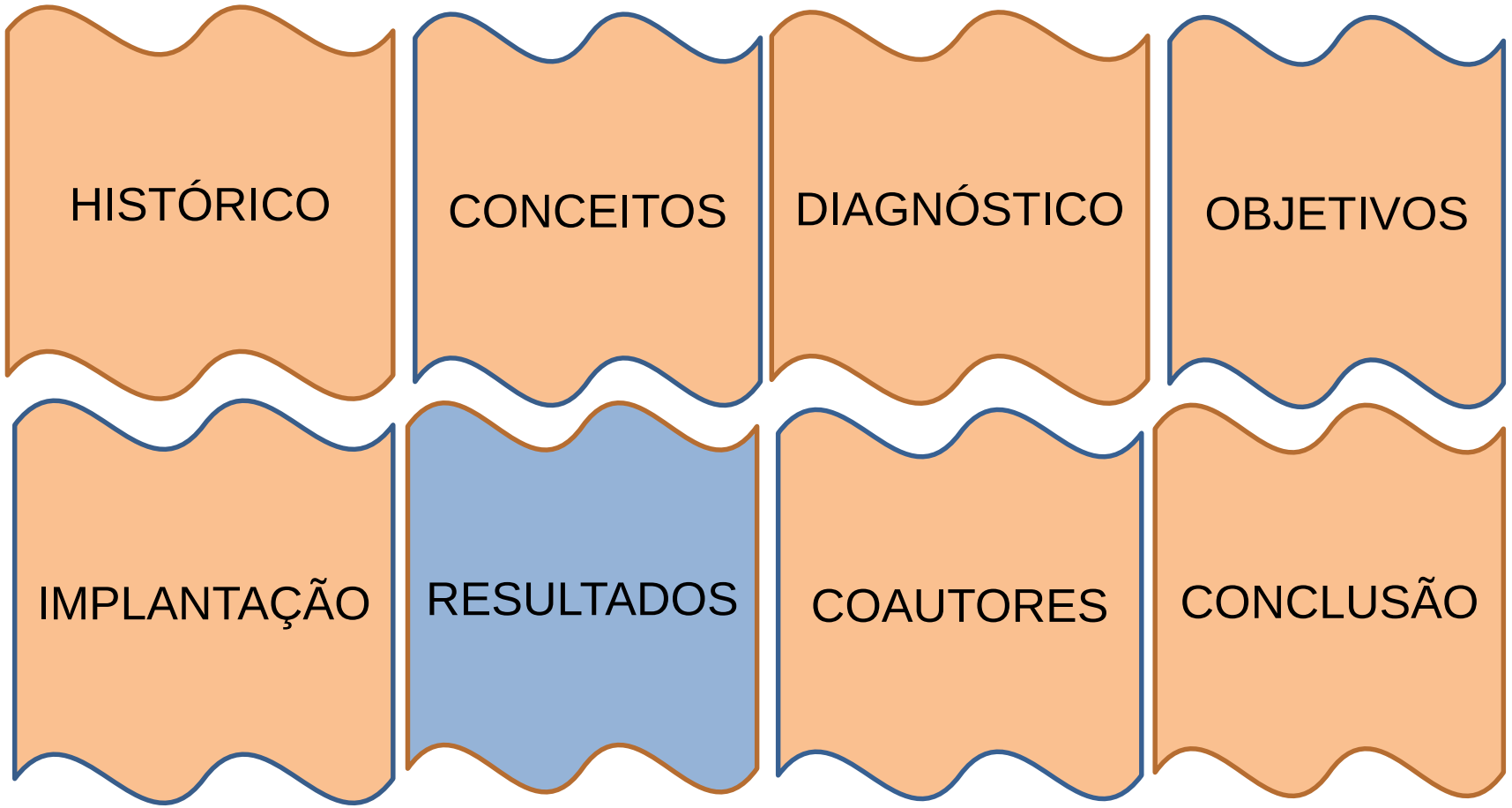
- **Consulta:** Secretário Geral
- **Indicação:** ex-diretor dos Cursos de Comunicação e Jornalismo
- **Membros:** Diretor Financeiro e Gerente Financeiro-Coordenador (Mantenedora); Secretário Geral e Professor da Faculdade de Informática, ex-diretor dos Cursos de Comunicação e Jornalismo (Academia - Mantida)

Implantação – Terceira Fase

Criação de Comitê Gestor de
Captação, Relacionamento e Retenção de Alunos

- Envolver maior número de pessoas possível.
- Presidência rotativa
  - 1º ano - Mantenedora
  - 2º ano - Academia;
- Discussão, proposição, implementação e controle de ações, inclusive adaptação de Regimento.

Estrutura da Apresentação



Resultado

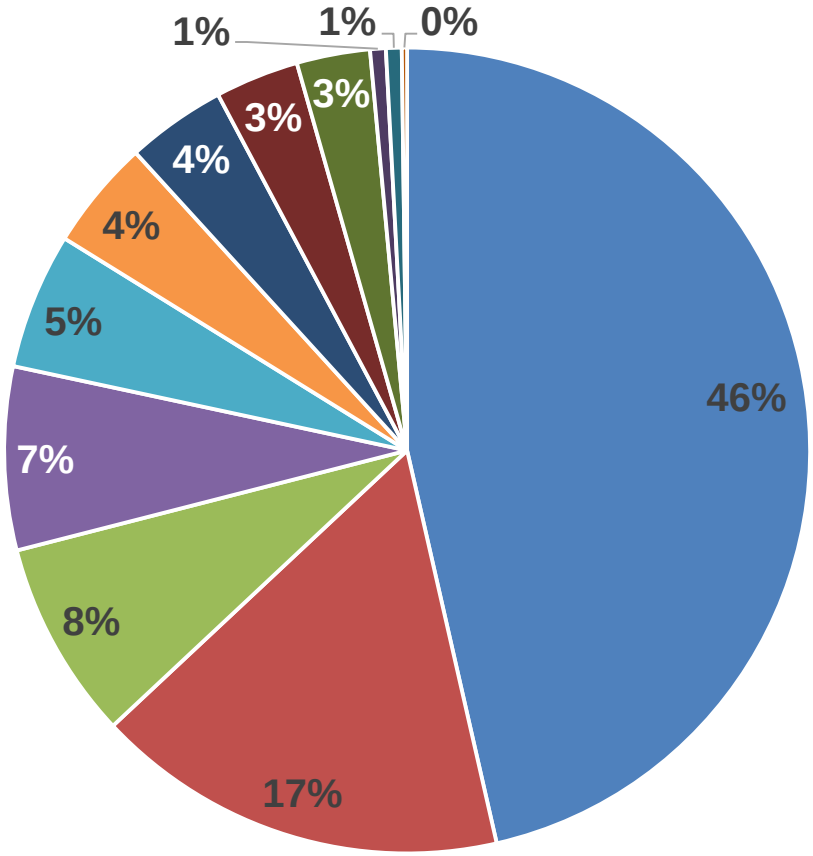
Abertura do Setor de Retenção

Resultado

Atendimento no Setor de Retenção

Resultado (jan-fev 2013)

Motivos dos Trancamentos

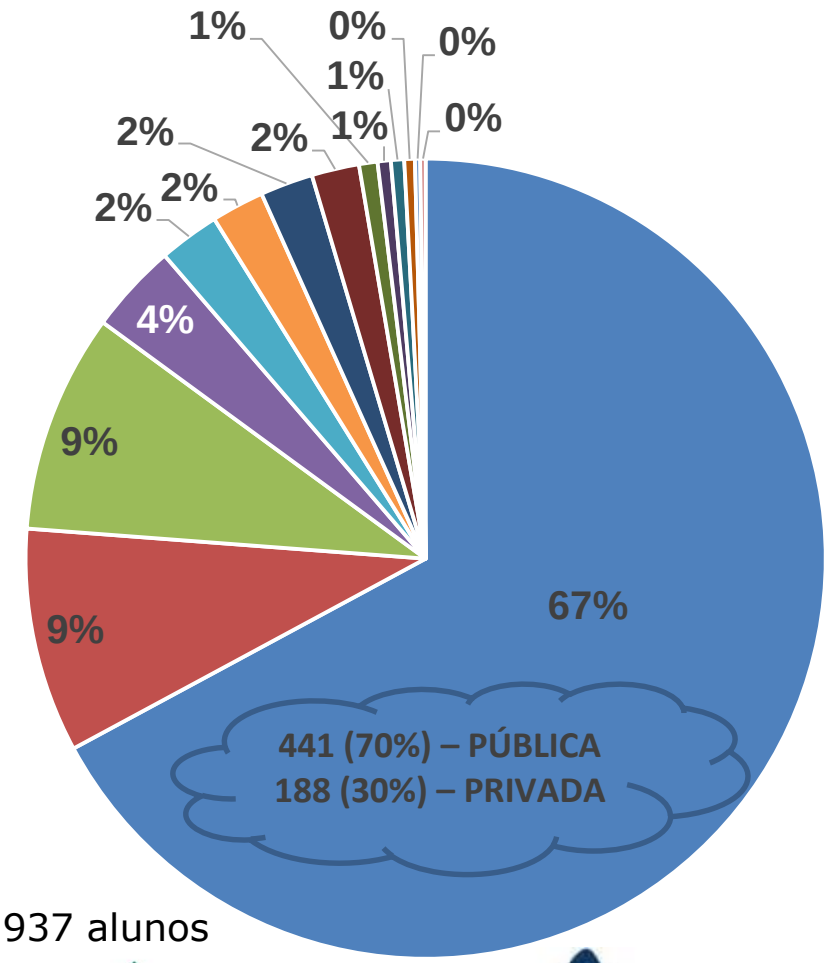


- 1.Intercâmbio
- 2. Ordem Pessoal
- 3. Problemas de Saúde
- 4. Ordem Financeira
- 5. Horário/Trabalho
- 6. Insatisfação com o Curso
- 7. Não Adaptação ao Curso
- 8. Mudança/Cidade
- 9. Outra Instituição
- 10. Exército
- 12. Dúvidas sobre o Curso
- 13. Mudança/Curso

Total = 476 alunos

Resultado (jan – fev 2013)

Motivos dos Cancelamentos

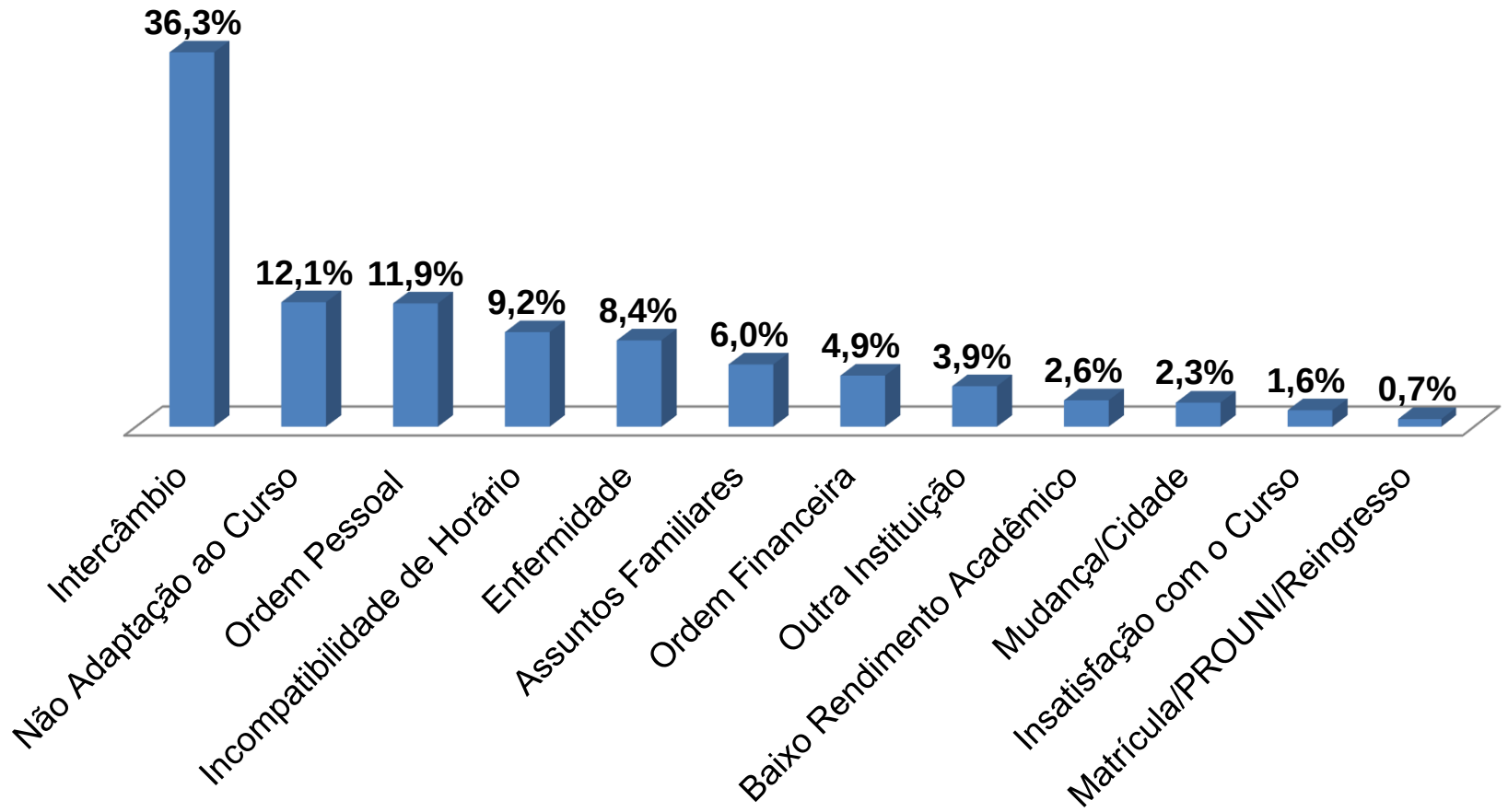


1. Outra Instituição
2. Ordem Financeira
3. Ordem Pessoal
4. Não Adaptação ao Curso
5. Mudança/Cidade
6. Mudança/Curso
7. Horário/Trabalho
8. Insatisfação com o Curso
9. Alteração Matrícula – PROUNI
10. Dúvida sobre o curso
11. Mudança de Grade
12. Problemas de Saúde
13. Intercambio
14. Mudança de Horário e outros

Total = 937 alunos

Resultado (jan – dez 2014)

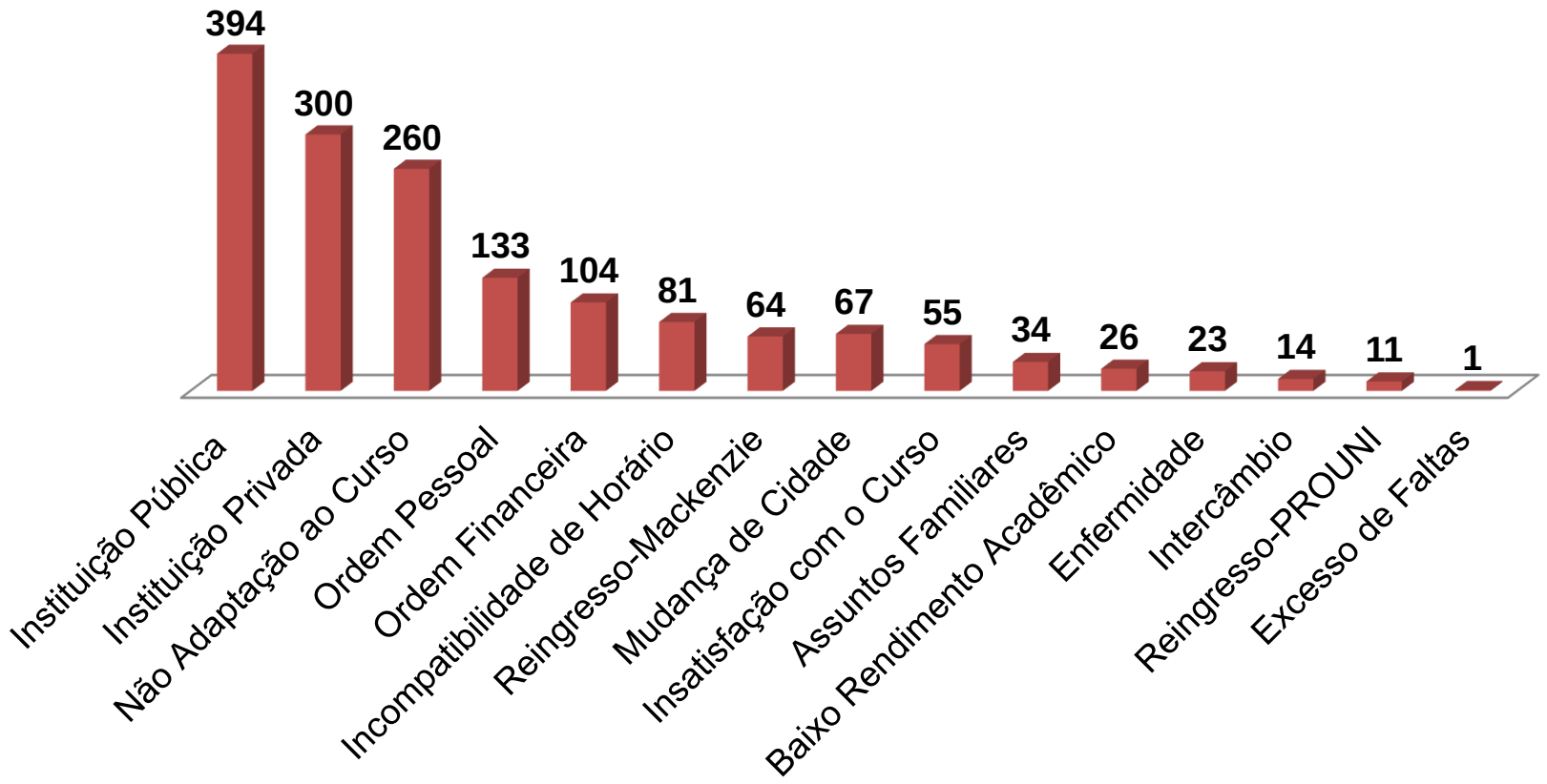
Motivos dos Trancamentos



Total = 1.758 alunos

Resultados (jan – dez 2014)

Motivos dos Cancelamentos



Total = 1.567 alunos

Resultado (jan 2013 – jan 2015)

instituto expertise

Atendimentos

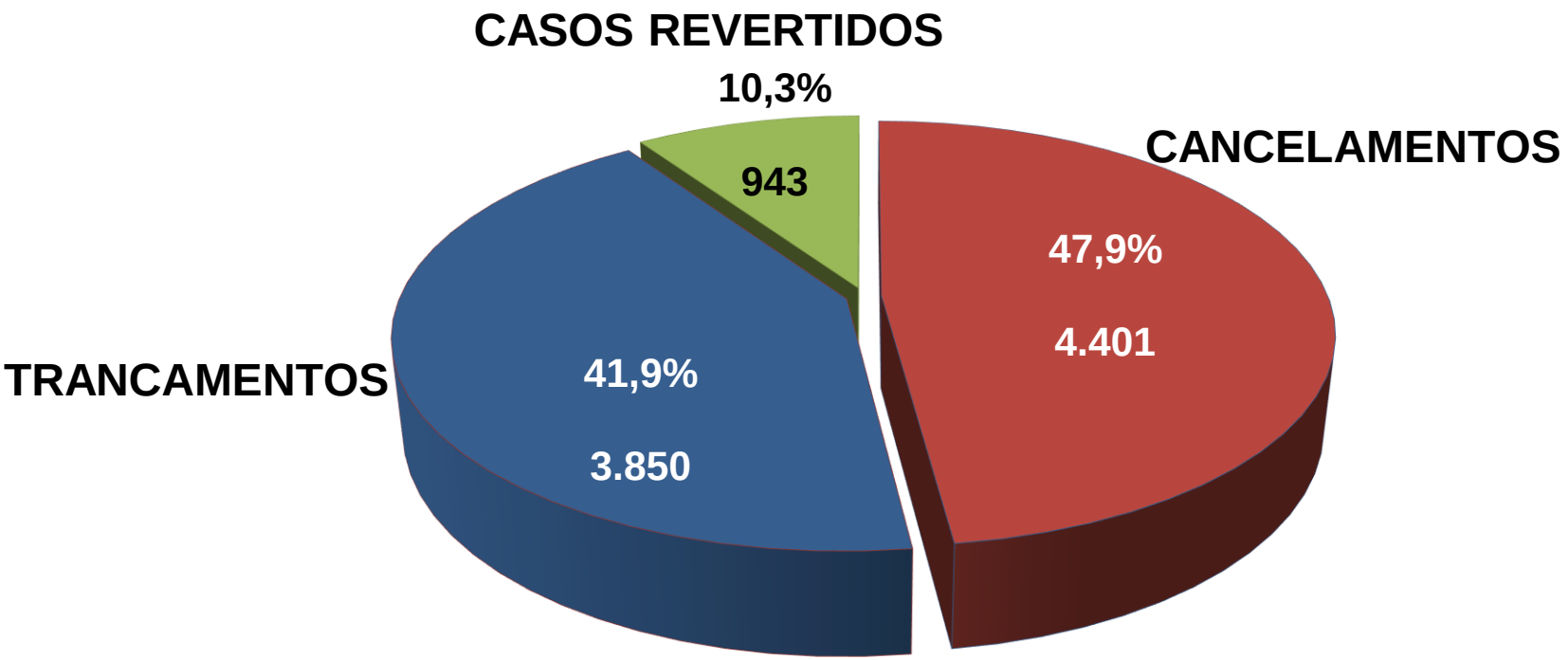
INDICADORES DO SETOR DE RETENÇÃO						
	Graduação		Pós-Graduação		TOTAL	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
CANCELAMENTOS	3.862	44,9	539	92,3	4.401	47,9
TRANCAMENTOS	3.827	44,4	23	3,9	3.850	41,9
CASOS REVERTIDOS	921	10,7	22	3,8	943	10,3
TOTAL	8.610	100	584	100	9.194	100

Rede de Educação Marcelinas Brasil

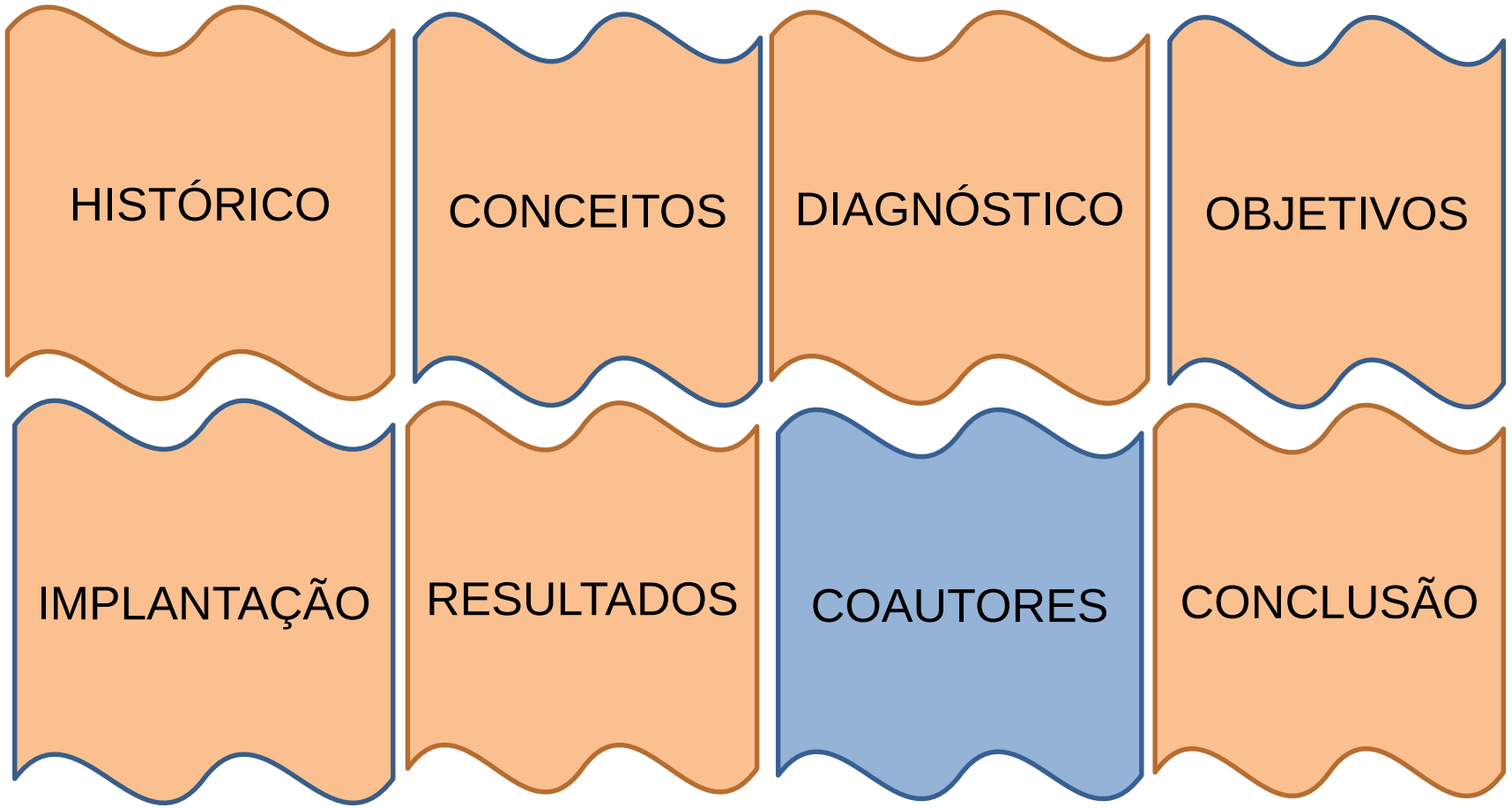
Mackenzie

Resultado (jan 2013 – jan 2015)

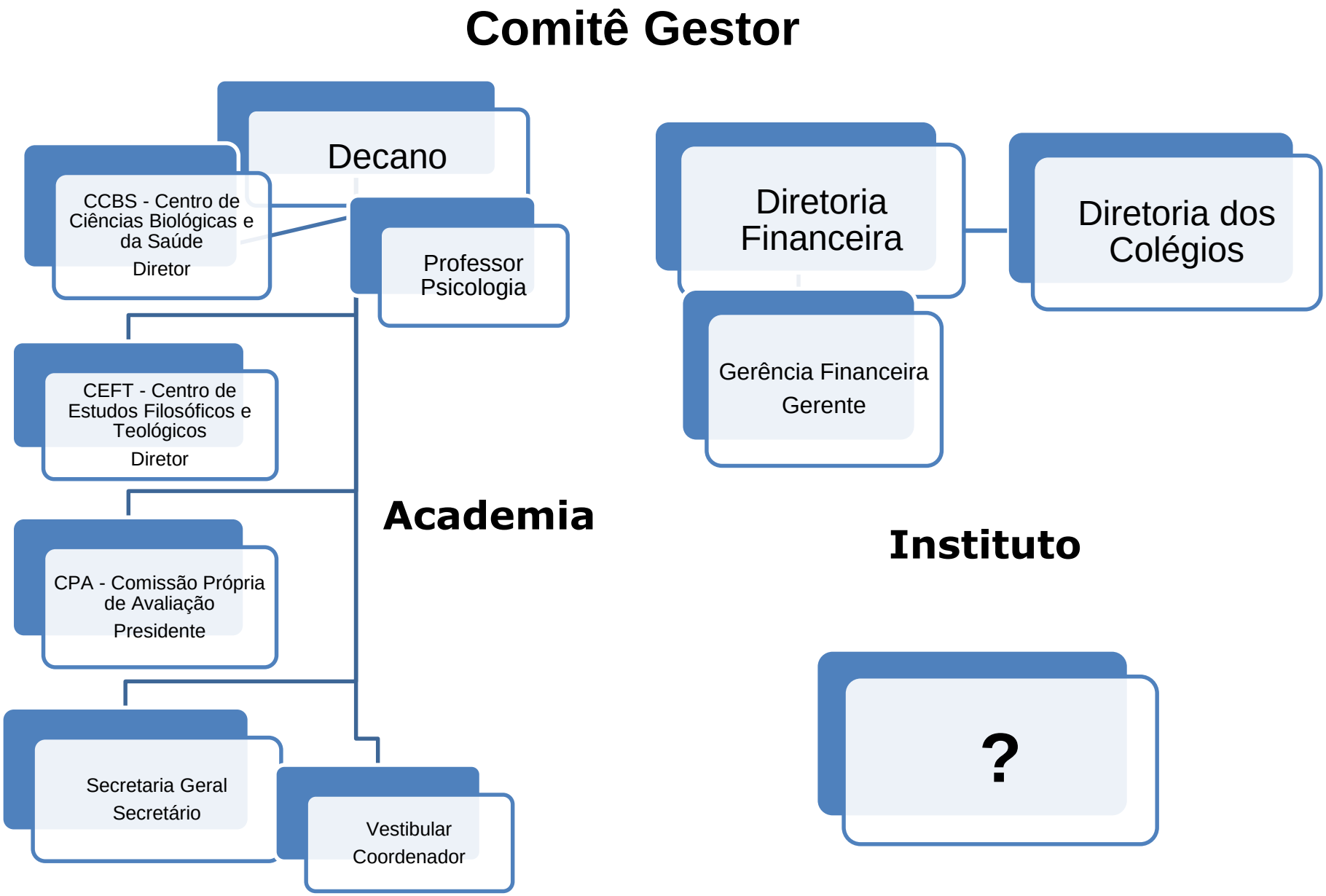
Graduação e Pós-Graduação



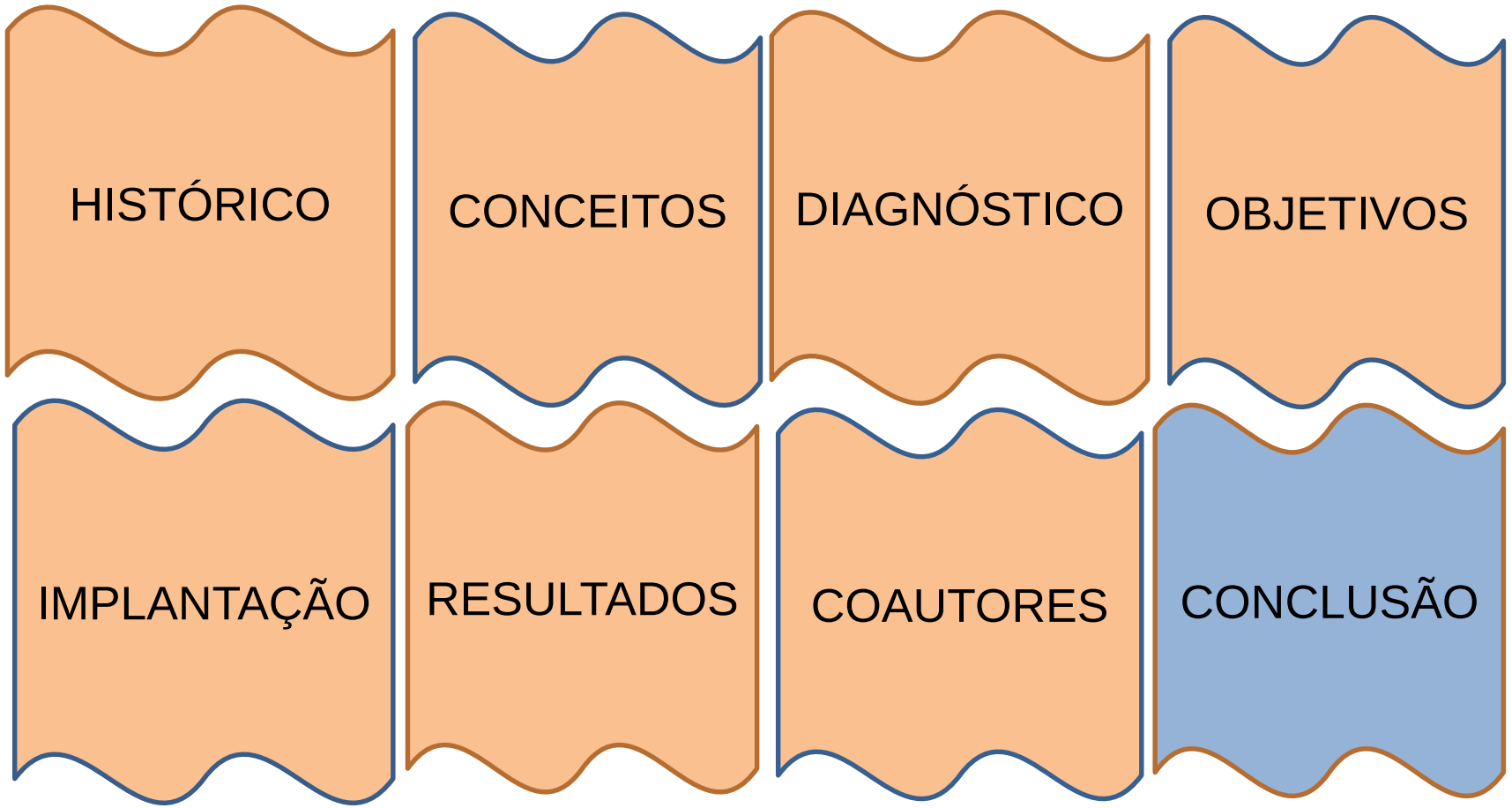
Estrutura da Apresentação



Coautores


Comitê Gestor
Decano
CCBS - Centro de Ciências Biológicas e da Saúde
Diretor
Professor Psicologia
CEFT - Centro de Estudos Filosóficos e Teológicos
Diretor
CPA - Comissão Própria de Avaliação
Presidente
Secretaria Geral
Secretário
Vestibular
Coordenador
Academia
Diretoria Financeira
Diretoria dos Colégios
Gerência Financeira
Gerente
Instituto
?

Estrutura da Apresentação



Conclusão

Motivos para o aluno se formar

- **Nos EUA:** quem conclui um curso superior ganha, em média, US$ 1 milhão a mais durante a vida do que quem conclui o ensino médio
  http://advocacy.collegeboard.org/sites/default/files/Education_Pays_2010.pdf
- **No Brasil:** Quem conclui o ensino superior ganha 146% a mais do que quem fez apenas o ensino médio. Em 2009, pagavam-se, em média, R$ 1.169 por mês para trabalhadores com ensino médio e R$ 2.880 para profissionais com nível superior. (IBGE /Insper)
- **OCDE: 8 anos a mais de expectativa de vida -** uma pessoa graduada de 30 anos vive mais 51 anos contra 43 anos da pessoa com ensino médio.
  http://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/EDIF%202013--N%C2%B010%20(eng)--v9%20FINAL%20bis.pdf

Conclusão

Engajamento / Envolvimento da IES

(jan 2013 – jan 2015)

- **Cancelamentos:**

R$ 4.401 x R$ 1.300 = R$ 5.521.300,00 x 12 = **R$ 68.655.660,00**

- **Cancelamentos (-) Públicas:**

4.401-1.064 = 3.337 x R$ 1.300 = R$ 4.338.100,00 X 12 = **R$ 52.057.200,00**

- **Revertidos:**

R$ 943 x R$ 1.300 = R$ 1.225.900 x 12 = **R$ 14.710.800,00**

instituto expertise

Obrigado!

Miro Severiano

miro@santamarcelina.edu.br

Rede de Educação Marcelinas Brasil

Mackenzie