



# Arquitetar Futuros:

EDUCAR, LIDERAR E TRANSFORMAR

PATROCÍNIO DIAMOND



REALIZAÇÃO





**Arquitar Futuros:**  
EDUCAR, LIDERAR E TRANSFORMAR

# Permanência com engajamento contínuo

Experiência do aluno como estratégia (não como reação)

PATROCÍNIO DIAMOND



REALIZAÇÃO



Conecte-se



# IVAN RACKERIK

- ▶ + de 20 anos no universo de clientes. Administrador, especializado em experiência do consumidor (ESPM).
- ▶ Head de Customer Experience na Afya.
- ▶ Professor de CX no G4 Educação.
- ▶ Palestrante.
- ▶ Fundador da consultoria O Básico Experience.
- ▶ Colunista de CX no AI Business Journal.

Conecte-se





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# A maioria das instituições age tarde demais





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# A maioria das instituições age tarde demais



O aluno já decidiu **sair**

A **instituição** descobre depois

A ação vira **“resgate”**

E quase **nunca** funciona



**Ivan Rackerik**  
@oivanrackerik

**Evasão** não  
começa na saída



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# Realidade do mercado

A evasão no ensino superior  
é um problema estrutural

Taxas podem ultrapassar **30%**  
a **50%** ao longo do curso

Maior evasão acontece no  
**1º e 2º semestre**

Motivos principais são **engajamento,**  
**adaptação** e **experiência.**



**Ivan Rackerik**  
@oivanrackerik

# Desconto não resolve evasão

**Bolsa não corrige  
experiência ruim**

**Preço não sustenta  
frustração**

**Oferta não reconstrói  
confiança**





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# Preço não é o principal driver de evasão

**Estudos indicam que experiência pesa mais que preço**

**Falta de suporte e engajamento lideram causas**

**Desconto atua como paliativo**





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# A conta que não fecha (CAC x LTV)





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# A conta que **não fecha** (CAC x LTV)

**A obsessão do mercado:** Gastar fortunas no Custo de Aquisição de Alunos (CAC) nas campanhas de vestibular.

**A negligência:** Esquecer do aluno no dia seguinte à matrícula.

**O prejuízo invisível:** Quando o aluno evade no 2º semestre, a instituição não perde apenas aquela mensalidade. Perde o LTV de 3 a 4 anos.

**A realidade do desconto:** Dar bolsa no balcão de retenção para segurar o aluno não recupera o CAC, apenas destrói a margem da sua IES.



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

Quem **fica só**  
**por preço...**  
sai por preço





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# O aluno não evade. Ele se desconecta.

Perde sentido

Não vê  
evolução

Não se sente  
apoiado

Cansa da  
jornada



**Ivan Rackerik**  
@oivanrackerik

**Evasão é consequência**



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# Onde a experiência quebra?

Portal confuso

Atendimento lento

Informação desencontrada

Burocracia





Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

**Pequenas** fricções  
↓  
**grandes** desistências



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# A Burocracia que **expulsa** (Fricção e Atrito)

**A tolerância zerou:** O aluno não desiste apenas pelo boleto, mas pelo cansaço de ser mal atendido.

**O alerta vermelho do CX:** 80% dos consumidores abandonam após experiências ruins.

**Onde a ruptura acontece:** Demora no tempo de resposta, atendimento engessado, processos burocráticos e falta de empatia.

**O choque de realidade:** Um portal confuso e uma secretaria lenta são os maiores cabos eleitorais do seu concorrente.



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# O aluno dá sinais antes de sair

Queda de  
acesso

Baixo  
engajamento

Reclamações

Atrasos



**Ivan Rackerik**  
@oivanrackerik

# Ou é cultura... ou não funciona



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# Permanência não se compra

Se constrói

Se sustenta

Se entrega todos os dias





**Ivan Rackerik**  
@oivanrackerik



**O mercado trata evasão  
como problema financeiro.**

**Mas ela nasce como  
problema de experiência.**

*Ivan Rackerik Junior, Head de CX da Afya*



Ivan Rackerik  
@oivanrackerik

# Muito obrigado

Conecte-se  
comigo

