



ANEXO 3 – RELATÓRIO PARA AVALIAÇÃO

Os tópicos abaixo são orientações para apresentação do trabalho. Caso não seja aplicável algum dos itens, deixá-lo em branco. É importante que contenha o máximo de informações para que a Comissão Avaliadora possa compreender adequadamente a Prática.

NOME DA INSTITUIÇÃO: Sinergia Educação

SEGMENTO: Instituição de Ensino Básico

CATEGORIA: Gestão de Excelência

TÍTULO DA PRÁTICA: Sinergia Experience: Engajamento e Estratégias de Sucesso na Captação e Retenção de Alunos

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

1.1. Histórico da Prática

Sinergia Experience é um projeto que acontece há três anos no grupo Sinergia. Em 2024 o tema foi “Apertem os cintos: as matrículas vão decolar!”. A ideia é compartilhar com todas as equipes envolvidas no processo de admissão e matrícula a visão pedagógica e a cultura de acolhimento do cliente, incluindo as estratégias de fidelização e as ações de planejamento comercial, engajamento e comunicação do processo de matrícula e rematrícula, além de premiar o encantamento no atendimento através da premiação do cliente oculto interno, visando o crescimento do processo de captação e retenção de alunos.

A iniciativa veio da necessidade de integrar as áreas na promoção de uma cultura centrada no cliente. Com a introdução de uma nova abordagem organizacional enfatizando a importância da captação e retenção de clientes, percebemos que cada membro da equipe é um educador responsável por contribuir para o crescimento sustentável da empresa. Todos são incentivados a buscar a excelência no atendimento, dando suporte ao pedagógico para estarmos alinhados ao nosso compromisso primordial com a excelência pedagógica.

1.2. Objetivos da Prática

O objetivo principal do Sinergia Experience é engajar toda a equipe pedagógica e administrativa na captação e retenção de alunos, promovendo um senso de protagonismo ao clarificar suas responsabilidades e como executá-las com excelência. Através de lançamentos de campanhas, análise de dados de marketing, histórico de matrículas, dinâmicas nas unidades, e metas claras de crescimento e excelência acadêmica, busca-se atingir altos padrões de atendimento e relacionamento, incentivando a participação ativa através de ações de endomarketing e reconhecimento por desempenho excepcional, incluindo avaliações de cliente oculto interno.

1.3. Público Alvo Atingido

Em média, 300 pessoas envolvidas diretamente no projeto (equipe pedagógica e administrativa) e ao todo 6.000 pessoas, entre alunos e responsáveis impactados pelos desdobramentos das estratégias apresentadas e discutidas no Sinergia Experience.



Os Coordenadores e a Direção Pedagógica desempenham um papel fundamental no Sinergia Experience. Eles são responsáveis por integrar as estratégias discutidas no encontro dentro da rotina escolar, contextualizando os objetivos de captação e retenção para todos nas unidades escolares. Além de transmitir as metas de crescimento do Sinergia, eles incentivam o engajamento dos estudantes na comunidade escolar, promovendo uma cultura de excelência educacional alinhada com os valores do evento. Os alunos e responsáveis são impactados pela melhoria da qualidade do atendimento e pelo desenvolvimento de uma cultura centrada no cliente em todas as áreas de suporte ao time pedagógico, como sistemas, meios de pagamentos, soluções tecnológicas, entre outros.

1.4. Descrição das Atividades Implantadas

2. LIDERANÇA

- 2.1. Equipe Envolvida com a Prática – apresentar cargos ou funções. Indicar a área onde a prática se situa
- 2.2. Participação da Alta Direção – indicar como ocorre o envolvimento e o comprometimento da alta direção com a prática

3. RESULTADOS

Dos indicadores abaixo, mencione e apresente os que são aderentes à prática:

- 3.1. Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores
- 3.2. Indicadores de satisfação de clientes
- 3.3. Indicadores de captação de clientes
- 3.4. Resultados obtidos junto à comunidade
- 3.5. Impacto na marca da instituição
- 3.6. Orçamento - valor investido ou se existe um *budget* específico
- 3.7. Análise financeira – retorno sobre o investimento

Para a realização do Projeto Pedagógico do Sinergia Experience, utilizamos diversos recursos estratégicos. Anualmente, o evento é realizado em locais diferentes com temáticas específicas, como teatro em 2022 (Foco no Cliente), cinema em 2023 (Protagonistas do Sucesso) e, em 2024, um auditório dentro do aeroporto (Apertem os cintos: as matrículas vão decolar). Cerca de 300 pessoas participam diretamente, enquanto mais de 600 estão envolvidas indiretamente, sem contar com os alunos e responsáveis. O investimento médio anual é de aproximadamente R\$ 80.000. Além das estruturas físicas dos locais, utilizamos ferramentas como pesquisas de benchmarking com outras organizações e o Power BI para visualização integrada dos números de faturamento, captação e retenção, garantindo uma execução eficiente e alinhada com nossos objetivos estratégicos.

O Sinergia Experience teve impactos significativos com a abordagem de uma nova cultura no ambiente escolar. Desde sua implementação, observamos um crescimento médio de 18% na admissão de novos alunos, um aumento de 4 pontos percentuais na taxa de renovação média (de 84% para 88%), um crescimento de 11,2% no ticket médio por aluno, e um aumento de 13,5% no faturamento líquido. Além disso, nossas Pesquisas de satisfação, realizadas duas vezes por ano, trouxeram um resultado positivo de NPS e em crescimento em relação aos anos anteriores de 95%, na média, em satisfação sobre o nosso atendimento pedagógico, de Secretaria e de relacionamento comercial.



4. LIÇÕES APRENDIDAS

O Sinergia Experience foi crucial para fortalecer o engajamento de nossa organização e promover uma compreensão profunda sobre a importância da captação, retenção e experiência do cliente. Durante o projeto, observamos um significativo desenvolvimento das equipes, que passaram a valorizar também o suporte e atendimento aos alunos e suas famílias, além de fortalecer os pilares de desenvolvimento pedagógico como principal pilar. Nos próximos anos, planejamos intensificar programas de capacitação contínua para colaboradores, como o cliente oculto interno, e focados em práticas pedagógicas inovadoras e excelência no atendimento ao cliente, garantindo assim um impacto positivo contínuo na formação integral de nossos alunos e atendimento aos responsáveis.

5. AÇÕES DE CONTINUIDADE

Considerando a importância do Sinergia Experience e seus desdobramentos — como o Papo de Segunda, Cliente Oculto Interno e Painel Diário de Matrículas — no processo de busca pela gestão de excelência, destaca-se sua relevância crucial na captação e retenção de alunos. Essas iniciativas não apenas alinham toda a equipe pedagógica e administrativa aos objetivos estratégicos da instituição, mas também fortalecem a cultura de excelência no atendimento e na qualidade educacional.

O Papo de Segunda, por exemplo, proporciona um espaço estratégico para compartilhar informações cruciais e discutir estratégias direcionadas ao crescimento sustentável. O Cliente Oculto Interno e o Painel Diário de Matrículas oferecem insights valiosos que permitem ajustes contínuos e eficazes nas práticas de captação e retenção, promovendo uma experiência educacional superior para alunos e suas famílias.

Essas práticas integradas não apenas melhoram os indicadores quantitativos, como também enriquecem o ambiente pedagógico ao colocar o foco na excelência acadêmica e no compromisso com a satisfação dos clientes, essenciais para alcançar a gestão de excelência almejada.

6. ANEXOS

Os anexos são conteúdos à parte que a instituição deve adicionar para comprovar as ações realizadas na prática, tais como gráficos, fotos, tabelas, orçamentos, entre outros.

https://youtu.be/UpjG-vz4Hxc?si=5hq_AL5SDxrEs891 Sinergia Experience 2022_2023

<https://www.youtube.com/watch?v=Z39DWkDt-3k> Sinergia Experience 2023_2024

https://www.youtube.com/watch?v=y0EJNOHge_k Sinergia Experience 2024_2025

https://drive.google.com/file/d/1En3t4L3o-5dWI36tZoK3Tydd6P8K1U5n/view?usp=drive_link

Sinergia Experience

Abertura



Planejamento

Sinergia Experience	Abril-Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Ideação e Planejamento Integrado	x								
Papo de Segunda	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Evento		x							
Desdobramento nas Unidades		x							

Cronograma do evento

Cronograma do evento 2023

Início	Término	Tema
08:00	08:25	Credenciamento + Coffee Break
REGULAR		Ativação do Túnel
08:30		Recepção com Assessoras + Comercial + Time PLAN
		Abertura da sala de cinema com música
08:40	08:43	Video de abertura (Video Editado SE2022)
08:45	09:00	Abertura (Diretor de Operações)
09:00	09:35	Marketing
09:35	09:40	Recursos Humanos
09:40	09:55	Discurso CEO
		Diretora Presidente
09:55	10:15	Intervalo + Coffee Break
10:20	10:25	Video - Alunos
10:25	10:35	Pedagógico
10:35	11:20	Comercial
11:20	11:25	Introdução Cliente Oculto
11:25	11:45	Premiação Ilite Oculto
		Prêmio 1 - Marta Renata (Norte Shopping) FOTO
		Prêmio 2 - Ana Beatriz Basson (Barra) -
		Prêmio 3 - Suyan (Barra) - Pais e Marido
		Prêmio 4 - Margarida (Maria Angélica) - Video ou Lidiane
		Prêmio 4 - Adriana (Franco) - Mãe e irmãos - sobrinhos
		Prêmio 5 - Moema - Video Editado - Portugal
		Melhor Unidade - Lopes Quintas - Gabriela+Marcela+Juliana+Simone e Malena
11:45	11:50	Sortelo (Idiária Jo-Joe + Idiária Jo-Joe + Passeio no CRISTO) - Desconto Frontera
11:50	12:00	Video Encerramento + Lettering do Elenco Sinergia 2023/2024 + Abraço de SORTE