ANEXO 4 – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: CESUMAR – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE MARINGÁ LTDA (UNICESUMAR).

SEGMENTO: IES – Instituição de Ensino Superior.

CATEGORIA: Gestão Administrativa e de Comunicação.

TÍTULO DA PRÁTICA: Programa de Excelência em Captação (PEC).

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

1.1. Histórico da Prática Eficaz

A UNICESUMAR – Centro Universitário Cesumar, é uma instituição de ensino superior consolidada com 27 anos de história, reconhecida nacionalmente e presente em todos os estados brasileiros por meio dos 311[1] Polos de Apoio Presencial, superando a marca de 100 mil alunos (graduação, pós-graduação e nos programas de mestrado).

Em 2006, obteve a conquista do Credenciamento da Educação a Distância (EaD) para oferta de cursos de graduação e pós-graduação. Deste ano até 2014 a instituição tinha 54 Polos de Apoio Presencial entre eles próprios e parceiros. Mas uma das preocupações da UNICESUMAR frente aos Polos naquele momento era a falta de padronização do atendimento dos tutores de Polos, o que impactava nos resultados institucionais.

Com a crescente expansão a partir de 2014 com expectativas para obter 500 Polos até o ano de 2019 a EAD UNICESUMAR passou por um procedimento de mudança organizacional para dar suporte aos Polos que viriam a serem inaugurados pelo Brasil, sempre com o intuito de levar conhecimento científico de qualidade. Neste mesmo ano alguns cargos e setores foram instituídos pela Diretoria de Educação a Distância que então assumiu a Pró-Reitoria do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) e consagrou a Diretoria de Mercado, a Diretoria de Polos, a Diretoria de Relacionamento e a Diretoria de Desenvolvimento além das Diretorias Pedagógicas que com funções específicas e compartilhadas atuam permanentemente com a missão de “promover a educação de

[1] Índice até o momento do fechamento deste artigo.

qualidade nas diferentes áreas do conhecimento formando profissionais cidadãos que contribuam para o desenvolvimento de uma sociedade justa e solidária".

Para que mantivéssemos a qualidade UNICESUMAR a Diretoria de Mercado propôs a Pró -Reitoria uma análise por meio de "cliente-oculto" do atendimento dos tutores nos Polos. O que oportunizou a contratação de uma empresa específica de São Paulo para diagnosticar a nossa qualidade de atendimento na ponta.

A instituição tinha noção de que os atendimentos não eram padronizados e aconteciam de diferentes formas nas unidades, o que se comprovou com os resultados negativos apresentados pela empresa contratada. Esse resultado impactou na Reitoria da UNICESUMAR e foi então que a Diretoria de Mercado, a Diretoria de Polos e Diretoria de Desenvolvimento reuniram-se e lançaram o **Programa de Excelência em Captação (PEC).**

O Programa iniciou em 2014, sendo um método padronizado para atendimento aos candidatos da EAD UNICESUMAR.

O Programa colaborou no alcance de alto índice de qualidade e expansão quantitativa, demonstrado pelos diversos tipos de avaliação, inclusive dos conceitos instituídos pelo Ministério da Educação (MEC) como, por exemplo, no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), no qual é classificada pelo indicador Índice Geral de Cursos (IGC) com nota 4 em uma escala de 1 a 5, por 7 anos, o que a posiciona entre os 4% das melhores do Brasil. A Instituição se consolidou e se tornou reconhecida pela qualidade e credibilidade.

1.2. Objetivos da Prática Eficaz:

O objetivo do Programa de Excelência em Captação (PEC) é dar suporte aos Polos de Apoio Presencial da Educação a Distância (EAD) da UNICESUMAR, com ferramentas modernas e estratégicas que auxiliem na captação de novos alunos.

O PEC disponibilizava em 2014, no seu lançamento "8 passos de venda". Atualmente está na sua 5ª versão e apresenta "4 passos de venda", mantendo como objetivo nortear o polo no atendimento prestado aos candidatos, desde o momento que ele chega ao polo até a efetivação de sua matrícula, com o pagamento da primeira mensalidade.

1.3 Público – Alvo Atingido

O público atingido inicialmente pelo Programa são os tutores de Polos de Apoio Presencial contratados pelas unidades.

Esses profissionais assim que contratados recebem treinamentos e materiais consistentes elaborados pelas Diretoria de Mercado, Polo, Desenvolvimento e também de Marketing com a intenção de instrumentaliza-los e muni-los de informações referentes a EAD UNICESUMAR.

Posteriormente o candidato é o alvo, pois o Polo executará o atendimento padrão para a conversão de matrículas.

1.4. Descrição das Atividades Implantadas.

O Programa de Excelência em Captação (PEC) contempla de 2 materiais essenciais para o seu desenvolvimento, ou seja, manual **(vide anexo 1 – apresentação da capa da 5ª versão do PEC)** e placas orientadoras (trilha) **(vide anexo 2 – 10 placas desenvolvidas para a 5ª versão do PEC).**

O manual quando lançado em 2014, além de repassar informações institucionais também contemplava orientações de como realizar um atendimento de excelência com foco na captação de alunos por meio de "8 passos de vendas", sendo "5 passos" antes do candidato realizar o vestibular e "3 passos" após a realização do processo avaliativo.

Atualmente o Programa está na sua 5ª versão no qual os passos foram unificados em "4 passos de vendas", sendo "3 passos" antes do candidato realizar o vestibular e "1 passo" após o candidato realizar o vestibular.

Abaixo apresentamos as descrições dos "passos"[2] **(vide anexo 3 – PEC realizada no Polo)**

Na recepção do candidato, antes de passar qualquer informação, o tutor de Polo se apresenta, dá as "boas-vindas" e convida o candidato para conhecer a estrutura do polo.

- **Passo 1:**

[2] Essas informações estão disponíveis no Manual da PEC / 2018 – 5ª versão.

Tour: Acontece antes do vestibular e é o momento de recepção ao candidato. Inicia-se com um tour no polo, seguindo um caminho estratégico, sinalizado com as placas que apresentam os benefícios e qualidades que a UNICESUMAR oferece para os nossos alunos. A intenção é potencializar a curiosidade do candidato referente à IES, fazendo com que o atendimento flua de maneira natural e aproxime o atendente do interessado.

Apresentação do Polo: Durante a apresentação do polo, o tutor deve deixar o candidato à vontade e direcionar o atendimento, tratando-o como se já fosse nosso aluno. Mostrar toda a estrutura do polo e reforçar que ali serão os locais de seus próximos passos na vida acadêmica. Ele deverá citar exemplos para os candidatos de atividades que os alunos realizam no polo, como participação em grupos de estudos, grupos para assistir às aulas etc.

Histórico da Instituição:

No decorrer do trajeto, o tutor de Polo deve falar com o candidato sobre a Unicesumar, que somos uma instituição de ensino superior consolidada, fundada no ano de 1990, reconhecida nacionalmente e com presença em todo território brasileiro. Explique que a Unicesumar conta com mais de 311 polos de apoio presencial e, em breve, serão mais de 500. Além disso, recebe alunos estrangeiros de mais de 13 países. Hoje, a instituição supera a marca de 120 mil alunos matriculados no ensino presencial e a distância, nos cursos de graduação, pós-graduação e nos programas de mestrado.

Missão da Unicesumar

Nossa missão é **''Promover a educação de qualidade nas diferentes áreas do conhecimento, formando profissionais cidadãos que contribuam para o desenvolvimento de uma sociedade justa e solidária''**. A Unicesumar trabalha intensamente para que os nossos alunos adquiram habilidades, competências e proficiências para uma carreira profissional de sucesso. Ao citar a missão, o tutor deve frisar para o candidato que a Unicesumar é a resposta para aqueles estudantes que buscam o conhecimento de qualidade, pois quebramos barreiras para transformar o mundo

Trilha Placas PEC:

A trilha das placas deverá seguir a ordem abaixo.

O tutor deve lembrar que tudo que é visual é mais fácil de ser assimilado.

(Trilha da PEC - Material elaborado em PVC (0,80x1,00) e alocado em locais estratégicos do Polo).

Vantagens e Benefícios

É o momento mais peculiar da venda, pois aqui é onde o tutor, deverá mostrar ao candidato todas as vantagens que ele terá por ser um aluno EAD Unicesumar.

O tutor deve enfatizar as principais vantagens de estudar na modalidade a distância, entre elas:

- **Interatividade entre alunos, professores e tutores;**
- **Biblioteca on-line;**
- **Cursos com nota máxima na avaliação do MEC;**
- **Aplicativo Unicesumar:** a Unicesumar desenvolveu um aplicativo para smartphone e tablets para facilitar a vida do nosso aluno, fornecendo o acesso às informações e serviços da instituição. Este aplicativo pode ser instalado em aparelhos através do download por meio de lojas on-line como Google Play, App Store ou Windows Phone Store. Ele é totalmente gratuito. Além do Ambiente

Virtual de Aprendizagem, os alunos poderão interagir com seus professores mediadores, consultar notas, calendários, histórico escolar, 2° via de boleto, material didático e muito mais;

- **Formação para o mercado de trabalho:** o curso oferece ao acadêmico a possibilidade de vivenciar a prática profissional através de projetos de ensino e extensão, colocando-o em contato direto com sua área de atuação;
- **Material didático:** o aluno recebe o material didático completo, livros impressos e conteúdo on-line, elaborados por professores e profissionais especialistas da área, os livros são gratuitos e entregue aos futuros alunos no ato da matrícula.
- **Mediação pedagógica:** o estudante conta, integralmente, com o apoio de mediadores que o acompanham durante sua vida acadêmica, auxiliando-o em todo processo de aprendizagem;
- **Matriz curricular:** a matriz curricular do curso conta com disciplinas de formação geral e específica, que preparam o aluno para ser um profissional apto a atender os desafios do mercado;
- **Flexibilidade de local e horário para estudo:** é a principal característica da metodologia de ensino da EAD Unicesumar, pensada, especificamente, para que o aluno organize seus estudos nos melhores horários, aproveitando ao máximo o seu tempo. Aulas dinâmicas, conteúdo disponível em diversos formatos, suporte on-line e presencial, sempre que precisar, fazem parte desta metodologia (facilidade de estudar, mesmo para quem mora longe);
- **Studeo – Seu Ambiente Virtual de Aprendizagem:** é o ambiente onde o aluno terá acesso a todo o conteúdo, sendo aulas ao vivo e conceituais, estudos de caso, atividades e materiais para estudos, fóruns, entre outros recursos que ficam disponíveis no Studeo para o aluno interagir quantas vezes quiser.
- **Empregabilidade:** todos os alunos que cursam o 3º grau, mesmo durante o andamento das aulas, têm melhores oportunidades no mercado de trabalho e dentro da própria empresa onde trabalham, pleiteando melhores salários e cargos mais importantes.

IGC e ENADE

Explique ao candidato que o IGC (Índice Geral de Cursos) é um indicador de qualidade que avalia as instituições de educação superior anualmente. É fundamental ressaltar que a Unicesumar possui elevado nível de qualidade diante dos resultados do IGC, classificada com nota 4, em uma escala de avaliação de 1 a 5. E estamos entres os 10 maiores grupos educacionais do país.

Diploma

O tutor deve apresentar ao candidato que o diploma da educação a distância não tem diferença alguma do diploma do ensino presencial, por recomendação do Ministério da Educação. É fundamental deixar o candidato pegar em mãos um diploma (modelo encaminhado aos polos). O modelo de diploma fica disponível a vista do aluno no caminho da trilha **(vide anexo 3 – DIPLOMA NA TRILHA DA PEC).**

Cursos Reconhecidos e Autorizados

Destaque ao candidato que todos os cursos são reconhecidos e autorizados, pois a Unicesumar, como centro universitário, tem autonomia para criar, organizar e extinguir cursos e programas de educação superior. Autorizado: RESOLUÇÃO CONSUNI 012/2011 – 16/09/201. Reconhecido: Portaria Normativa 40 de 12/12/2007 D.O.U de 13/12/2007.

Isenção de Taxas

Um dos diferenciais que o tutor deverá usar como atrativo a isenção da taxa de inscrição e teste seletivo/vestibular. O que não acontece na maioria das instituições concorrentes.

Programa Go!

O Programa Go! criado especialmente para os nossos alunos que estão há muito tempo sem estudar e/ou que estejam com medo de não se adaptar na modalidade a distância. Com o Go! O aluno terá cursos de nivelamento, como português, matemática e informática, para relembrá-lo do que foi estudado no ensino médio, tutoriais de como utilizar o seu Ambiente

Virtual de Aprendizagem e acompanhamento de coaching virtual exclusivo da Unicesumar. A intenção desse programa é fazer com que o aluno não se

sinta sozinho e consiga executar um planejamento eficiente durante todo decorrer de sua jornada acadêmica.

- **Passo 2: Sondagem**

É a etapa onde se obtém as informações do candidato. O tutor deverá fazer perguntas de forma clara e objetiva para estimular o candidato a falar. Quando se faz uma sondagem bem-feita, a satisfação em ambos os lados é garantida. É neste momento que o tutor deverá descobrir as necessidades e o interesse do candidato no ensino superior, quais são os objetivos, medos, anseios e sonhos do interessado. Após colher essas informações, conseguirá apresentar a ele nossos benefícios e qualidades, conscientizando-o de que, ao estudar conosco, suas necessidades serão atendidas da melhor maneira possível. A sondagem ajuda a comunicação a tornar-se mais didática.

Dicas de Sondagem

• descubra quais são as necessidades do candidato;

•estabeleça uma relação;

•quem conduz o atendimento é quem faz as perguntas;

•escute o candidato com atenção, passando para a ele a sensação que você se importa.

Origem da Visita

O tutor deve perguntar ao candidato qual meio o levou até a Unicesumar. Insista se a resposta for vaga ou com ar de indecisão. Convença-o de que ele fez uma excelente escolha ao procurar nossa instituição.

Referências Acadêmicas

Identifique qual o grau de instrução do candidato e o ano de sua última experiência acadêmica, seja em cursos superiores, cursos técnicos ou ensino médio.

Trabalha? Qual Empresa?

Procure saber se o candidato está empregado. Se sim, em qual empresa. Anote todas as informações na ficha de atendimento sempre. Vale ficar atento, pois a empresa informada poderá ser um potencial de desconto e um argumento para o fechamento da matrícula deste candidato. Não deixe essa oportunidade passar.

Área de Interesse

Busque saber do candidato qual sua aptidão, qual área e curso de interesse. Desta forma, você tem a possibilidade de ajudá-lo, caso esteja indeciso sobre qual curso escolher para seu futuro acadêmico.

Disponibilidade de Tempo

Neste momento, inicia-se um trabalho no controle de uma evasão futura, pois é fundamental sabermos em detalhes quanto tempo o candidato tem disponível por semana para se dedicar aos estudos. Muitos interessados que buscam ingressar na educação a distância acham que a modalidade é fácil e que não precisam de muito tempo para estudar. Oriente-o a aproveitar seu tempo para se dedicar da melhor forma possível e mencione que, com o Programa Go!, ele terá um cronograma de seus estudos.

- **Passo 3: Metodologia**

É o momento de mostrar ao candidato que ele está fazendo uma excelente escolha. Neste passo, o tutor de atendimento deve explicar e demonstrar quais as vantagens da metodologia da EAD Unicesumar.

Apresentação do Módulo

Com ajuda do guia do aluno, mostre ao candidato como será a composição do módulo, de acordo com o curso escolhido. Enfatize a necessidade de organização para contemplar todas as atividades de cada disciplina.

Aulas Virtuais

O aluno da EAD Unicesumar pode assistir às aulas quantas vezes quiser, pois elas ficam disponíveis no ambiente virtual até o fim do curso. Além disso, são disponibilizadas aulas

conceituais para download, com o intuito de auxiliar no conhecimento dos alunos.

Suporte On-line

Deixe claro ao candidato que ele terá todo suporte necessário para sanar suas dúvidas durante a aula ao vivo e virtualmente no seu Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Passo 4: Fechamento

Neste momento da negociação, você já deve ter identificado durante a sondagem qual (is) o (s) curso (s) que o candidato se interessou. Assim, apresente todas as vantagens que ele terá ao ingressar nos cursos e explique tudo em detalhes. Enfatize as oportunidades profissionais que ele pode ter com a sua escolha, cruzando com o que faz atualmente ou deseja se tornar futuramente.

Mercado de Trabalho

Mostre que ele (a) terá mais oportunidades profissionais e estará preparado (a) para a competitividade do mercado de trabalho.

Utilize recortes de jornais na parte de classificados de emprego, grifando as melhores oportunidades que a formação superior em determinadas áreas pode proporcionar, ou até mesmo revistas especializadas no mercado de trabalho que reforcem sua escolha. Deixe claro que o (a) graduando (a), logo após o início do curso, já tem oportunidades de trabalho, como estágio remunerado, vagas em diversas empresas e melhores chances até mesmo na empresa em que trabalha

Investimento do Curso Escolhido

Passe o valor do (s) curso (s) escolhido (s), informando a vantagem do desconto da pontualidade para pagamento em dia. Caso neste momento o candidato não questione sobre descontos ou possíveis vantagens, não cite, em hipótese alguma, as campanhas da Unicesumar, pois guardaremos para mencionar nos passos após a realização do processo seletivo.

Caso o candidato se sinta inseguro ou insatisfeito com os valores apresentados neste momento, aí sim podemos antecipar os valores da campanha vigente e/ ou desconto de empresas conveniadas.

Importante: evidencie que a Unicesumar não se equipará pelo preço dos cursos ofertados, mas sim pela qualidade e excelência no ensino

Hora do Vestibular

• acomode o aluno e passe tranquilidade;

• deixe-o à vontade e seguro para prestar o vestibular;

•abra o ambiente do processo seletivo e explique, em detalhes, seu funcionamento;

• deseje boa sorte e coloque-se à disposição.

Após Realização do Vestibular

É o momento de começar a mostrar os resultados de ser Unicesumar. Em caso de aprovação, parabenize o (a) aluno (a) e demonstre alegria em tê-lo (a) como nosso (a) aluno (a). Faça com que ele (a) se sinta privilegiado (a) em juntar-se aos 8% da população brasileira que têm a oportunidade de cursar uma graduação e como isso mudará sua história e seu futuro.

Contato com Familiares e Amigos

Disponibilize o telefone do polo, incentivando-o a realizar contato telefônico com familiares e amigos. Faça-o sentir orgulho de si mesmo e diga que esse momento é único. Envolver mais pessoas nesta conquista fará toda a diferença.

Compartilhamento nas Redes Sociais

Monte um mural semanal de fotos com os aprovados ou divulgue nas redes sociais do polo, mediante autorização do aluno. Marque-o para que ele possa compartilhar e divulgar a

Unicesumar para toda sua rede de contatos.

Nova Oportunidade em Caso do Reprovação

É essencial que este atendimento seja feito por um **TUTOR PEDAGÓGICO** em local reservado! Não deixe que o candidato que não foi aprovado fique desanimado. Incentive-o a tentar novamente. Mostre ao candidato todos os benefícios que ele terá como aluno.

Fechamento

Neste passo, é a hora de colher os frutos, é o fechamento da venda. Para fazer valer todo seu esforço, termine com “chave de ouro”. Ao fim de um atendimento de excelência, o candidato deverá efetuar a matrícula e já sair usufruindo todos os benefícios que fazem parte do Universo do Conhecimento.

Ambientação no Polo

Convide todos os ingressantes para assistirem a sua primeira aula no polo, acompanhada do tutor, que poderá sanar todas as dúvidas. Sugere-se que, na primeira semana, eles tenham um treinamento presencial sobre o Ambiente Virtual de Aprendizagem, com prazos do curso e demais informações acadêmicas (atividades, provas, fóruns).

2. LIDERANÇA

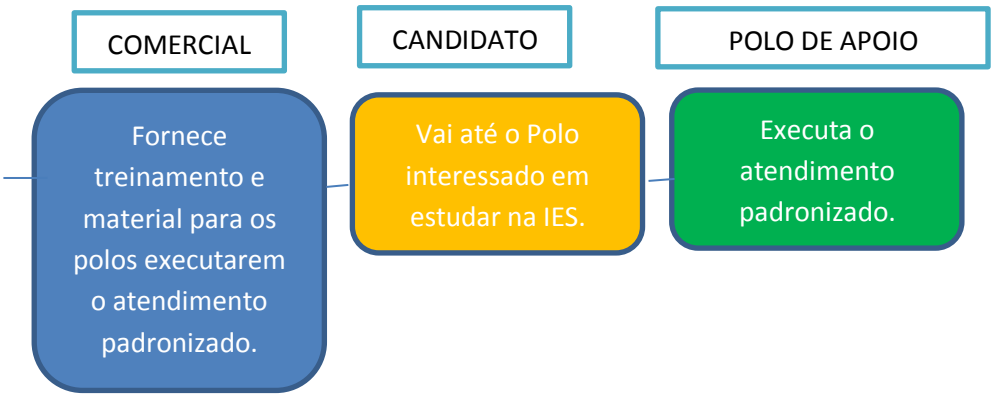
2.1. Equipe envolvida com a Prática:

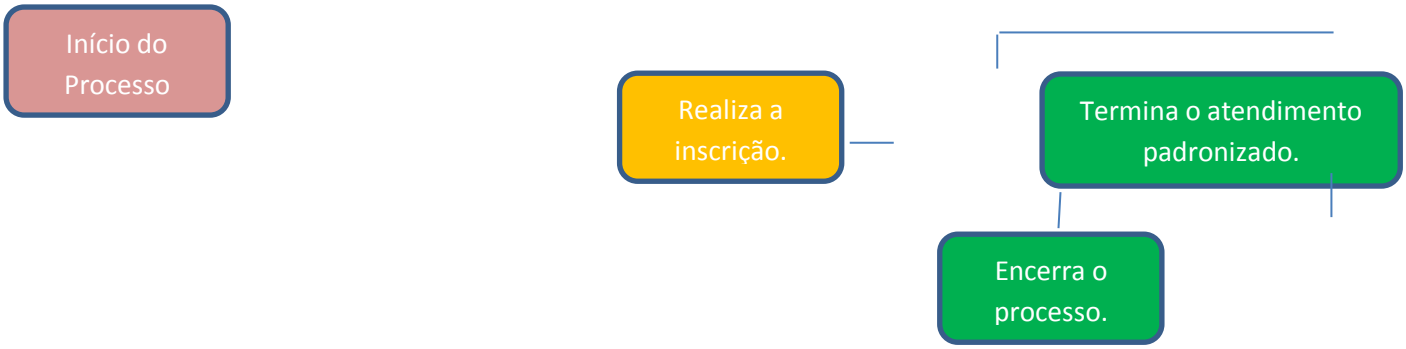
A equipe diretamente envolvida e no qual ajudou a elaborar e instituir o Programa, foram:

- Diretoria de Mercado;
- Diretoria de Polos Próprios;
- Diretoria de Relacionamento e;
- Diretoria de Desenvolvimento.

As Diretorias citadas acima fazem parte do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) da UNICESUMAR e estão abaixo da Pró-reitoria do Núcleo de Educação a Distância.

Fluxograma:





2.2. Participação da Alta Direção

A Reitoria juntamente com a Pró-Reitoria de Educação a Distância aprovou a implantação do Programa de Excelência em Captação (PEC) em 2014, e mantêm-se contínua.
A alta direção compartilha dos resultados quantitativos e qualitativos desenvolvidos pelo Programa.

3. FOCO
3.1. Clientes

O segundo foco do Programa é o candidato “cliente”. Pois após as informações instituídas nas placas (trilha) e repassadas pelo tutor de Polo garantem que o conhecimento referente a qualidade de ensino e as vantagens de estudar na EAD UNICESUMAR, a matricula é o intuito final.

3.2. Docentes/Funcionários

O primeiro foco do Programa é a padronização do atendimento realizado pelos tutores de Polo de Apoio Presencial da EAD UNICESUMAR espalhados por todos os estados do Brasil.
São realizados treinamentos online e disponibilizadas na Universidade Corporativa da instituição.

3.3. Administrativo

Para a Reitoria, Pró-reitoria da Educação a Distância, Diretorias e Gestores de Polos, um atendimento padronizado na medida que apresenta todas as benfeitorias da instituição em âmbito nacional é uma grande oportunidade de crescimento e reconhecimento. É uma oportunidade para a rede se tornar mais assertiva na sua comunicação com a comunidade.

3.4. Econômico-Financeira

Com um modelo padronizado o foco é aumentar a conversão de vestibulares para pagos, tendo em vista que atuamos em uma instituição de ensino superior particular. Realizar um fechamento de “venda” com sucesso, ou seja, com “chave de ouro”. O candidato deverá efetuar a matrícula ao fim do atendimento de excelência. O impacto de conversão é de até 80%.

3.5. Acadêmico

Após o atendimento padronizado pelo Programa o acadêmico terá suas objeções contornadas diminuindo assim a possibilidade de uma futura evasão.

3.6. Comunidade

A comunicação assertiva com a comunidade se faz necessária para que conheçam a instituição que está alocada em sua região. Por meio da trilha apresentadas pelas placas da PEC, a comunidade que visita a instituição, tem ciência da qualidade do ensino da EAD UNICESUMAR.
Essa comunicação possibilita maior consolidação da marca UNICESUMAR nas regiões.

4. RESULTADOS

4.1. Formas de Avaliação

O Programa é avaliado desde a sua implantação em 2014. Avaliamos os resultados de captação por meio de pagamento realizados no final da trilha realizada pelo tutor no Polo, ou seja, fechamento do atendimento de excelência.

Avaliamos também que os números de alunos com intenção de cancelamentos tiveram um índice abaixo dos anos anteriores da implantação do Programa **(informações internas não disponibilizadas).**

4.2. Orçamento

Após aprovação da Pró-reitoria do Núcleo de Educação a Distância, foram produzidos então os materiais para que os Polos pudessem utilizar.

Os analistas de marketing juntamente com a Diretoria de Mercado e Desenvolvimento da instituição criaram os layouts para as placas da trilha em PVC (0,80 x 1,00, 3 mm), e também para o manual contendo informações e dados da EAD UNICESUMAR.

Em 2014 as placas (trilha) assim como os manuais foram distribuídos aos 54 Polos.

Os manuais do PEC continuam sendo distribuídos com o custeio da instituição sede **(vide anexo 4 – orçamento).**

Atualmente com os 311 Polos e em extrema expansão a partir de 2017 as placas da trilha são de responsabilidade de compra dos Polos **(vide anexo 5 – orçamento)** adquiridos pelos gestores de Polos, por meio do gerenciamento de arquilhos digitais “aspert”. Para os Polos Próprios as placas são arcadas pela instituição sede.

4.3. Análise financeira

Consequentemente com o índice elevado de matrículas o retorno financeiro gasto com o Programa foi superior ao estipulado no início do Programa.

4.4. Indicadores acadêmicos

A instituição teve um aumento de 80% em seus índices de matrículas, oportunizando a democratização do conhecimento em âmbito nacional.

4.5. Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores

Com o manual e com os treinamentos **(vide anexo 6)** realizados os colaboradores sentem-se com condições para ter um processo bem-sucedido de “venda”, o que pode promover mudanças e transformações nos números de alunos matriculados no Polo.

4.6. Indicadores de satisfação de clientes

Com a padronização e com informações repassadas assertivas os clientes/candidatos se sentem confiantes na instituição na qual escolheram para realizar sua graduação.

4.7. Indicadores de captação de clientes

Com a aplicação do Programa de Excelência em Captação (PEC) a conversão de matrículas aumentou significativamente chegando em até 80% da fase vestibular para pago.

4.8. Resultados obtidos junto à comunidade

A partir do momento que temos profissionais qualificados tanto para o processo de ensino e aprendizagem como também no auxílio na ponta consequentemente a comunidade é a maior impactada.

4.9. Indicadores de sustentabilidade

Não se aplica

4.10. Outros indicadores de resultados organizacionais

Como a instituição é privada e com os números de alunos matriculados todas as áreas foram impactadas. O número de colaboradores e de setores para atender essa demanda foram ampliadas e tiveram melhorias.

5. LIÇÕES APRENDIDAS

Desde o lançamento do Programa de Excelência em Captação em 2014, o mesmo passa por melhorias. Conforme apresentado o Programa em 2018 está na sua 5ª versão.
A instituição acredita que uma das lições apreendidas foi o de simplificar os passos não deixando os mesmos muito longos e também ser mais objetivo nas descrições.
Como a instituição possui Polos em diferentes regiões do Brasil e está em grande expansão entendemos que cada região possui suas particularidades, dessa forma,

precisamos entender essa necessidade e realizar uma escrita de fácil compreensão e objetiva para os tutores de Polos possam aplicar, conforme a realidade onde está alocado.

6. AÇÕES DE CONTINUIDADE

A UNICESUMAR instituiu o Programa como um dos melhores desenvolvidos pela área de Diretoria Comercial e manterá a sua efetividade, porém, com melhorias sempre que necessárias.

O Programa de Excelência em Captação (PEC) também será utilizado nas 750[3] unidades espalhadas por todos os estados do Brasil, fazendo a diferença na qualidade e efetividade dos atendimentos.

7. ANEXOS

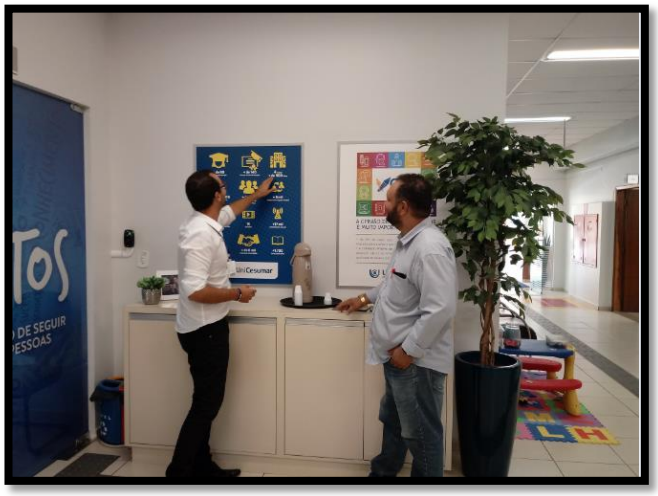
ANEXO 1: CAPA DA 5ª VERSÃO DO MANUAL PEC (MUDANÇA DE LAYOUT)

ANEXO 2: PLACAS TRILHA DA PEC 5ª VERSÃO

[3] Meta até 2020.

ANEXO 3: PEC SENDO REALIZADA POR UM TUTOR DE POLO

(foto 1)

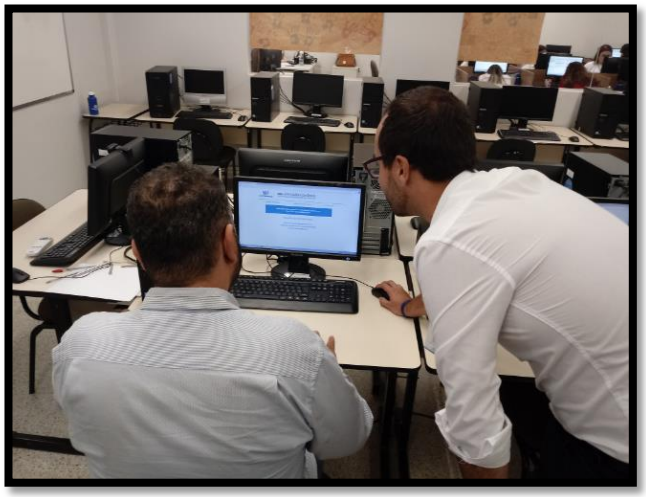


(foto 2)

(foto3)

(foto 4)

(foto5)



(foto 6)

ANEXO 4: ORÇAMENTOS PARA 5ª VERSÃO DO PROGRAMA - MANUAL

Fone: (44)3042-1760 -
perfectgrafica@hotmail.com

Nº: 8655
SÉRIE: 1
FOLHA: 1 de 1

4117 1117 1162 5400 0172 5500 1000 0086 5510 0009 0017

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e
www.nfe.fazenda.gov.br ou no site da Sefaz autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
VENDA		141170189774357 - 20/11/2017 às 16:29
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSC.ESTADUAL DO SUBST.TRIB.	CNPJ
9061238007		17.116.254/0001-72

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL			CNPJ	DATA DA EMISSÃO
Cesumar - Centro de Ensino Superior de Maringá Ltda			79.265.617/0001-99	20/11/2017
ENDEREÇO	BAIRRO	CEP		DATA ENTRADA/SAÍDA
Av. Guedner, 1.610	JD. Aclimação	87050-390		20/11/2017
MUNICÍPIO	FONE/FAX	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	HORA DA SAÍDA
Maringá	(44)3027-6360	PR		16:24

FATURA / DUPLICATA

NÚMERO	VENCIMENTO	VALOR
008655/01	18/12/2017	4.350,00

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO ICMS SUBST.	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
0,00	0,00	0,00	0,00	4.350,00

VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	VALOR DO DESCONTO	OUTRAS DESP.ACESSÓRIAS	VALOR TOTAL DO IPI	VALOR TOTAL DA NOTA
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.350,00

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL	FRETE POR CONTA	PLACA DO VEÍCULO	UF	CNPJ
	0 - Emitente 1 - Destinatário [0]			. . / -

ENDERECO	BAIRRO	MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL

QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA	NÚMERO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO

DADOS DO PRODUTO/SERVIÇO

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	NCM	CST	CFOP	UNID.	QTDADE.	VLR.UNIT.	VLR.TOTAL	BC ICMS	VLR ICMS	VLR IPI	%ICMS	%IPI
49119900	Livretos - Manual do PEC Capa:21x29,7cm 4x4 cores em Couché Brilho 300g. Miolo:28 págs 15x21cm 4 cores em Couché Brilho 170 vinco/Dobrado/ Grampeado/Embalado.	49119900	0102	5101	Unit	3.000	1,45	4.350,00	0,00	0,00		0	

ANEXO 5: ORÇAMENTOS PARA 5ª VERSÃO DO PROGRAMA - PLACAS (TRILHA)

PNGE

Prefeitura do Município de Maringá
Secretaria Municipal de Fazenda
Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFS-e

Número da NFS-e: **11.010**
Código Verificação: **582-E4A-86D**
Data Emissão: **26/10/2017 10:53:37**

Prestador de Serviços

CNPJ: **72.329.014/0001-64**
Razão Social: **DECISION COMUNICACAO VISUAL LTDA**
Nome Fantasia **DECISON COMUNICAÇÃO VISUAL**
Endereço: AVENIDA NILDO RIBEIRO DA ROCHA ARQUITETO, 4516, HIGIENOPOLIS JARDIM
Município: MARINGA-PR
Email: escritamar@hotmail.com

Inscrição Municipal: 60008
CEP: 87.060-390
Fone: (44) 3031-8035

Tomador de Serviços

CNPJ: **79.265.617/0001-99**
Razão Social: **CESUMAR CENTRO ENSINO SUPERIOR DE MARINGÁ LTDA**
Endereço: AVENIDA GUEDNER, 1610, LT 456, JD ACLIMACAO
Município: MARINGA-PR
Email:

CEP: 87.050-390
Fone: (44) 3027-6360

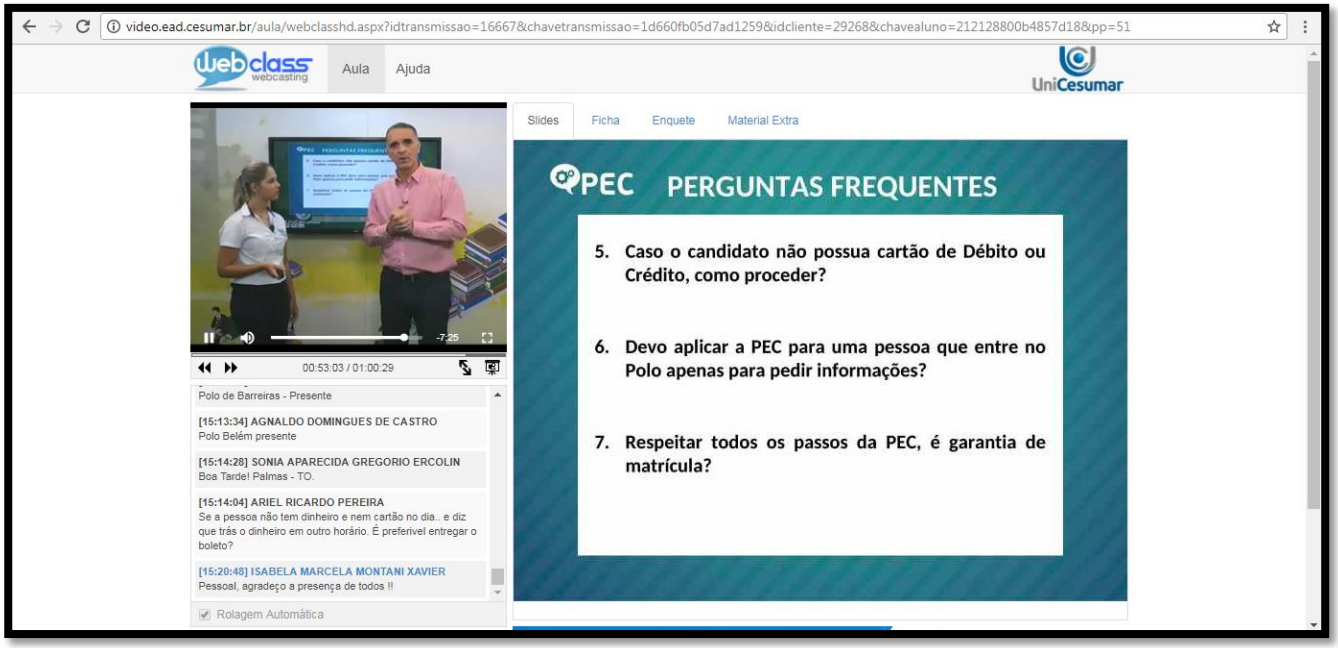
Discriminação dos Serviços

CONFECÇÃO DE 10 ADESIVOS APLICADOS EM PVC 3MM NO FORMATO 0,80x1,00M; 20 ADESIVOS APLICADOS EM PVC 3MM NO FORMATO 0,80x0,02M; 20 ADESIVOS APLICADOS EM PVC 3MM NO FORMATO 1,00x0,02M - R$1.650,00.

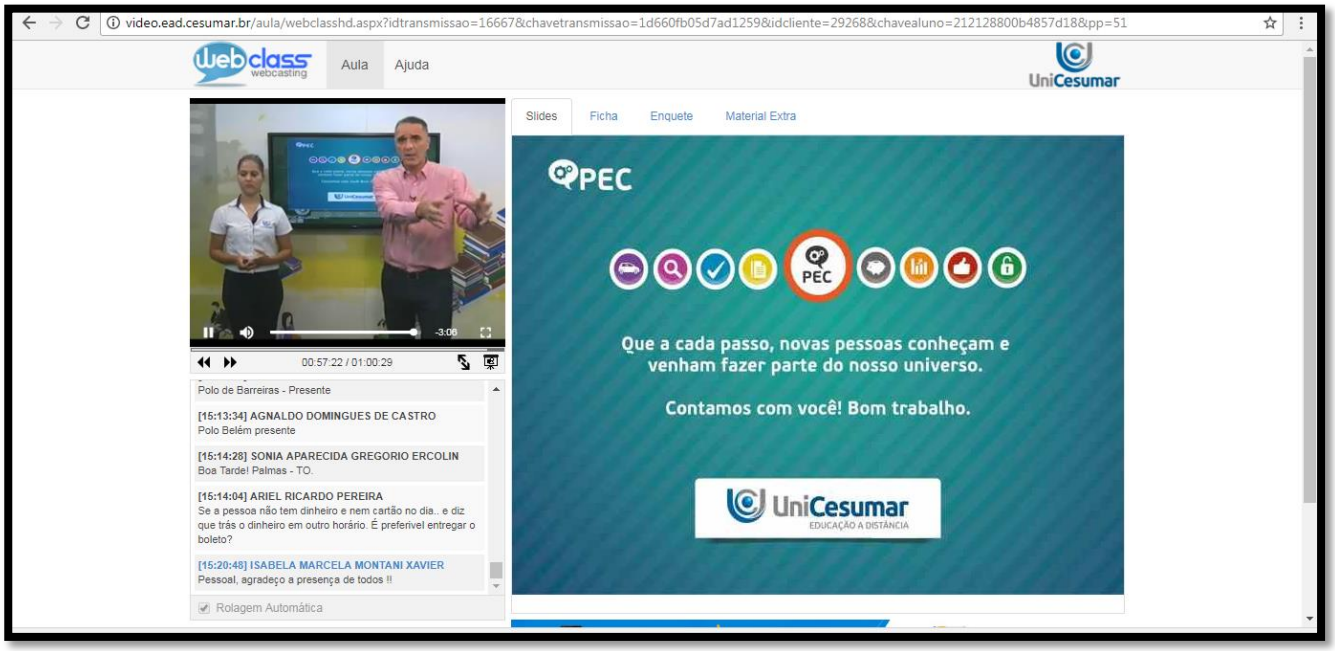
VENCIMENTO: 23/11/2017

ANEXO 6: TREINAMENTO REALIZADO ON-LINE EM 2017 – Material da 4ª versão da PEC

(Treinamento disponibilizado na plataforma da instituição e disponível para os tutores de Polo)



(Treinamento disponibilizado na plataforma da instituição e disponível para tutores de Polo – presença do Head Comercial)



(Treinamento disponibilizado na plataforma da instituição e disponível para tutores de Polo – presença do Head Comercial)