

EXPERIÊNCIA DO ALUNO ON

Como transformar a jornada online em uma experiência acolhedora e eficiente.

1. QUEM É A NOSSA PERSONA


(aluno Wizard ON – aulas online ao vivo)

PERFIL GERAL:

A persona da educação online na Wizard ON é ampla e reflete um público diverso. Em geral, são pessoas que:

- São adultas, com mais de 18 anos, em diferentes fases da vida profissional;
 - Têm uma rotina corrida, com pouco tempo disponível e múltiplas responsabilidades;
 - Trabalham, estudam ou empreendem — muitas vezes conciliando mais de uma dessas atividades;
 - Optam pela modalidade online por questões de flexibilidade, praticidade e economia de tempo;
 - São conectadas ao mundo digital, mas não necessariamente têm autonomia para estudar sozinhas;
 - Valorizam experiências personalizadas, acolhedoras e humanas, mesmo no virtual;
 - Precisam de orientação clara e suporte constante para manter o engajamento;
 - Sentem-se, com frequência, esquecidas ou desconectadas da instituição;
 - Apresentam risco elevado de evasão caso não sejam acompanhadas de perto.
-

NECESSIDADES

- Aulas objetivas, que comecem e terminem no horário certo
 - Lembretes e orientações curtas e claras **(sem textão!)**
 - Facilidade para acessar tudo: link da plataforma, da aula, material, nota, presença
 - Sentir que está evoluindo, sem ter que ficar perguntando ou cobrando
- 

1. QUEM É A NOSSA PERSONA

(aluno Wizard ON – aulas online ao vivo)


COMPORTAMENTOS

- Sempre com pressa e assistindo aula de qualquer lugar (carro, trabalho, intervalo)
 - Participa pouco das trilhas e atividades complementares
 - Muitas vezes ignora ou demora a responder a coordenação
 - Reclama quando o processo exige esforço demais (muitos cliques, muitas etapas)
-

DORES

- Falta de tempo para organizar a rotina de estudos
 - Se sente perdida se não tiver um guia muito claro (não pergunta — só desiste)
 - Frustração com instabilidades ou comunicação desencontrada
 - Quer evoluir, mas sente que não consegue acompanhar com consistência
-

EXPECTATIVAS

- Tudo simples, direto e fácil de acessar
 - Ser lembrada e acolhida: alguém que acompanhe proativamente
 - Comunicação objetiva, prática e com linguagem amigável
 - Retorno rápido e resolutivo — de preferência via WhatsApp
- 

2. JORNADA ATUAL (AS-IS)

Como o aluno vive a experiência hoje

Essa é a jornada como ela costuma acontecer **na prática**, com os pontos de contato, dores mais frequentes e ações recomendadas.

FASE 1 – CONSIDERAÇÃO / MATRÍCULA

- Vê anúncio nas redes sociais ou recebe indicação
- Entra em contato via WhatsApp ou formulário
- É atendida pela equipe comercial (I9) ou a equipe comercial da unidade e faz a matrícula



PONTO DE ATENÇÃO:

Não recebe imediatamente uma explicação clara do que vai acontecer depois. Isso pode gerar ansiedade.

DIRECIONAMENTO SUGERIDO:

- Criar um *kit de boas-vindas* com links, plataformas, contatos úteis e vídeos
 - Garantir que a pessoa responsável entre em contato em até 24h após a matrícula
 - Validar se a explicação sobre o funcionamento do Wizard ON está clara com a equipe comercial
-

FASE 2 – ONBOARDING

- Recebe e-mail de boas-vindas e vídeo de orientação (*sugerido*)
- Entra na primeira aula ao vivo, mas ainda se sente um pouco perdida
- Tem o primeiro contato com a coordenação pedagógica, mas nem sempre interage



PONTO DE ATENÇÃO:

Não entende bem quem é a coordenação, quem é o professor e o que cada um faz. Comunicação muitas vezes genérica ou longa demais.

DIRECIONAMENTO SUGERIDO:

- Enviar áudio curto ou **vídeo informal** de apresentação da coordenação pedagógica com um *school tour*.
- Explicar a diferença entre os papéis de forma prática e ilustrativa
- Usar checklists com o aluno nos primeiros 7 dias para garantir entendimento (*pós-venda*)

2. JORNADA ATUAL (AS-IS)

Como o aluno vive a experiência hoje

FASE 3 – DESENVOLVIMENTO

- Começa a ter aula com frequência (ou intermitência, se a rotina for intensa)
- A coordenação pedagógica envia lembretes e estímulos, mas as respostas diminuem com o tempo
- Pouco engajamento com as tarefas e as aulas extras oferecidas
- Participa da pesquisa NPS (se responder)
- Começam as ausências, cancelamentos ou pedidos de pausa



PONTO DE ATENÇÃO:

Quando a pessoa responsável ou o professor não agem rápido, a evasão acontece de forma silenciosa.



Direcionamento Sugerido:

- Monitorar alunos silenciosos com base nos clusters e criar alertas semanais
- Professor deve sinalizar comportamento atípico em aula (ex: câmeras desligadas recorrentes)
- Agendar check-ins rápidos (de 3 a 5 min) com alunos em risco na própria semana

FASE 4 – REMATRÍCULA

- Recebe abordagem da equipe comercial ou pedagógica
- Se sentiu acompanhada, renova.
- **Se teve uma jornada confusa ou negligenciada, tende a sair — mesmo que a aula tenha sido boa.**



PONTO DE ATENÇÃO:

A decisão de ficar ou sair está ligada à percepção de cuidado contínuo, não só à qualidade da aula.

DIRECIONAMENTO SUGERIDO:

- Incluir devolutivas personalizadas sobre a evolução do aluno não somente no contato de matrícula, mas durante toda sua jornada
- Usar NPS e comentários como base para a abordagem (“Vi que você comentou tal coisa...”)
- Coordenação pedagógica deve fazer alinhamentos prévios com a pessoa responsável pela matrícula antes da campanha

3. O QUE OS DADOS DIZEM?

Para entender a real experiência, é essencial monitorar os seguintes dados:

- **NPS (Net Promoter Score):** Mede a lealdade e satisfação com o curso
baixo no meio do curso = sinal de desengajamento
- **CSAT (Customer Satisfaction Score):** Aponta a percepção de qualidade em momentos específicos da jornada
com comentários sobre suporte ou comunicação = ponto de alerta para a coordenação pedagógica
- **Clusterização de perfis e dores:** Permite agrupar alunos por comportamento e necessidade
- **Taxa de comparecimento** despenca quando o aluno sente que não é lembrado
- **Alunos engajados respondem à pessoa responsável; os em risco silenciam**

 **DICA PRÁTICA:**

Use a planilha de clusters e o resumo do NPS/CSAT por turma ou livro para criar planos de ação junto aos professores.

MATRIZ ESTRATÉGICA – INDICADORES DA JORNADA ONLINE (CX)

INDICADOR / DADO	GRAU DE IMPORTÂNCIA	RETORNO PARA A ESCOLA (ROI)	POSSÍVEIS RETORNOS (IMPACTOS POSITIVOS)
NPS – Mostra a lealdade e previsão de rematrícula	★★★★★ Altíssimo	●● Altíssimo	Aumento da rematrícula, defesa da marca, melhoria na reputação, previsibilidade de receita
CSAT – Sinaliza satisfação com etapas específicas e qualidade de suporte	★★★★ Alta	● Alto	Redução de reclamações, ajuste de processos de atendimento, mais fluidez na jornada do aluno
Clusters de perfis – Agrupam comportamentos e dores para ações personalizadas	★★★★ Alta	●● Altíssimo	Ações pedagógicas mais certeiras, aumento de engajamento, melhor uso dos recursos da equipe
Comparecimento – Queda revela sentimento de abandono e desengajamento	★★★★★ Altíssimo	●● Altíssimo	Redução de evasão, maior aproveitamento do curso, previsibilidade de frequência e de satisfação
Engajamento – Interação ativa é sinal de conexão com a jornada	★★★★ Alta	● Alto	Diagnóstico precoce de risco de evasão, comunicação mais assertiva, fortalecimento do vínculo com a escola

4. JORNADA IDEAL (TO-BE) – COMO DEVERIA SER

Aqui, a gente sonha com o cenário ideal **sem complicar demais**. São ações simples que fazem diferença real.

O QUE PODE SER MELHORADO?

- Envio automático e claro de orientações após a matrícula (links, acessos, explicações rápidas, vide tutoriais, etc)
- Contato da coordenação pedagógica personalizado já no primeiro dia útil após a matrícula
- Professor atuando como **ponto de apoio**, não só dando aula
- Comunicação padronizada entre professor e coordenação (evita ruído)
- Materiais e aulas extras em formatos curtos, acessíveis e visualmente agradáveis
- Acompanhamento ativo nos primeiros 30 dias — **isso faz o aluno permanecer!**

DIRECIONAMENTO SUGERIDO:

- Criar um fluxo automático de comunicação com etapas claras e objetivas (*class prep.* da aula 1, pós-aula 1, início do bloco)
 - Produzir vídeos curtos com o passo a passo do ambiente de aula e uso das plataformas
 - Estabelecer uma rotina de 2 check-ins com a coordenação pedagógica nos 30 primeiros dias
 - Padronizar modelo de mensagens entre professor e coordenação pedagógica para evitar ruídos
-

ONDE ENCANTAR SEM GASTAR?

- Elogios personalizados nas aulas (**“Você evoluiu muito desde a primeira aula!”**)
- Mensagens com o nome do aluno, mencionando conquistas ou progressos
- Lembrete de estudo com dica prática (**“Essa atividade te ajuda a revisar o conteúdo da sua aula de terça!”**)
- Feedback positivos simples (**sem textão**) via WhatsApp

DIRECIONAMENTO SUGERIDO:

- Criar um banco de mensagens rápidas e personalizáveis para elogios e motivação
- Usar comentários positivos do NPS como “âncora” para surpreender o aluno no WhatsApp
- Estimular professores a fazer pequenos destaques no final da aula (**verificar se faz sentido com cada uma das turmas**)

5. MONITORAMENTO CONTÍNUO – MANTER A RODA GIRANDO

A jornada do aluno online muda o tempo todo. Monitorar de perto evita surpresas na rematrícula.

O QUE FAZER NA ROTINA PEDAGÓGICA?

- Revisar a jornada do aluno a cada mês
- Analisar **NPS** e **CSAT** com foco em palavras-chave e clusters
- Acompanhar evolução dos grupos em risco com o professor
- Criar mini agendas de ações por tipo de aluno (**engajado, silencioso, ausente**)
- Compartilhar boas práticas entre coordenação pedagógica e professores

DIRECIONAMENTO SUGERIDO:

- Criar um painel visual com os clusters e ações sugeridas por perfil de aluno
- Realizar reuniões quinzenais para compartilhar boas práticas entre equipes
- Inserir os dados de **NPS/CSAT** como pauta fixa nas reuniões pedagógicas

MATRIZ: DORES, IMPACTOS, AÇÕES E ROI – JORNADA DO ALUNO WIZARD ON

DOR DO ALUNO	IMPACTO NA JORNADA	AÇÃO RECOMENDADA	ROI PEDAGÓGICO / NEGÓCIO
Falta de tempo e rotina atribulada	Atrasos, faltas, evasão silenciosa	Aulas objetivas e no horário, lembretes curtos	● Alto: + Assiduidade + Retenção
Comunicação confusa ou genérica	Aluno se sente perdido e desengajado	Vídeos curtos, áudios e videos informais da coordenação	● Alto: + Clareza + Engajamento inicial
Dificuldade em acessar plataformas e informações	Frustração e sensação de descaso	Kit de boas-vindas com todos os links, acessos + tutoriais	●● Altíssimo: - Reclamações + Satisfação (CSAT)
Sensação de descaso, falta de acolhimento	Desvinculação emocional com a escola	Check-ins nos primeiros 30 dias + elogios personalizados	●● Altíssimo: + Vínculo emocional + Rematrícula
Falta de resposta rápida e objetiva	Gera desmotivação e quebra de confiança	Comunicação prática via WhatsApp + retorno ágil	● Alto: + Satisfação + Lealdade (NPS)
Desconhecimento da função da coordenação	Não sabe a quem recorrer; sente-se só	Explicação clara e visual de papéis (prof. x coordenação)	● Médio: + Engajamento - Evasão
Pouco engajamento com HW e atividades extras	Baixa percepção de evolução	Materiais curtos, visualmente agradáveis e objetivos	● Médio: + Valor percebido + NPS
Respostas lentas ou ausência de follow-up	Abandono por falta de cuidado percebido	Alertas de risco + reuniões rápidas com alunos silenciosos	●● Altíssimo: + Detecção precoce + Retenção
Rematrícula baseada só em campanha final	Escolha baseada na última impressão, não na jornada	Devolutivas personalizadas contínuas + preparo da coordenação	●● Altíssimo: + Conversão em rema + Confiança

TOP 3 AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA FOCO PRIORITÁRIO:

1. CONTATO PERSONALIZADO DA COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA NAS PRIMEIRAS 24H APÓS A MATRÍCULA

- **Dores atacadas:** Sentimento de abandono, insegurança, evasão silenciosa
 - **Impacto:** Aumenta o engajamento inicial, reduz a ansiedade e melhora a percepção de acolhimento
 - **ROI:** 🟢 **Altíssimo** — A ação simples e rápida evita evasões precoces e contribui diretamente para a conversão em rematrícula.
-

2. MONITORAMENTO DE ALUNOS SILENCIOSOS COM BASE NOS CLUSTERS + ALERTAS SEMANAIS

- **Dores atacadas:** Desconexão, evasão sem aviso, queda de presença
 - **Impacto:** Permite intervenção proativa (*planos de ações preventivos*) antes que o aluno desista ou suma
 - **ROI:** 🟢 **Altíssimo** — Antecipar problemas reduz o retrabalho, aumenta retenção e fortalece o vínculo.
-

3. FLUXO DE COMUNICAÇÃO PADRONIZADO COM VÍDEOS CURTOS E OBJETIVOS SOBRE O FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA E ROTINA

- **Dores atacadas:** Falta de tempo, confusão com etapas, frustração com comunicação
 - **Impacto:** Aumenta a autonomia, reduz dúvidas recorrentes e melhora a fluidez da experiência
 - **ROI:** 🟢 **Altíssimo** — Automatiza o *onboarding*, reduz sobrecarga da coordenação e potencializa a satisfação logo de início.
-

CONCLUSÃO

Cada ponto da jornada do aluno online oferece uma oportunidade valiosa de encantamento — e, mais do que isso, de permanência. Quando mapeamos com cuidado o perfil da nossa persona, entendemos suas dores, necessidades e expectativas, conseguimos agir de forma preventiva, assertiva e humanizada. Se colocarmos em prática as ações propostas em cada etapa, o resultado será inevitável: alunos mais conectados, acolhidos e engajados. Isso se traduz em uma jornada mais fluida, menor evasão e rematrículas cada vez mais naturais e consistentes.



