

## Consultoria de Evasão

Sabe-se dos desafios e a importância de manter-se um aluno engajado durante o tempo em que está em sua escola. Por isso, cada ponto de contato entre escola e aluno é fundamental para manter expectativas altas e garantir a melhor entrega pedagógica e operacional para o aluno. A decisão de continuar na escola e renovar seu contrato é uma construção feita ao longo do tempo por cada detalhe que compõe a experiência do aluno na Wizard by Pearson.

A evasão e seu controle devem ser ponto focal para as escolas que querem garantir sua saúde financeira, crescimento, ocupação de sala de aula, otimização de seus recursos e, principalmente, desenvolvimento de seus alunos. Os alunos aprendem por cadência, frequência e ritmo.

Frisamos aqui o cuidado que deve se ter com alunos em experiências online. A frequência de contato, atendimento e ativação para alunos *online* deve ser maior.

Recomenda-se seguir o *checklist* abaixo para atuar preventivamente em relação a evasão de seus alunos.

### **Checklist de prevenção de evasão**

#### **[pré-matrícula] alinhamentos pedagógico-comercial-administrativo:**

A prospecção e apresentação são os primeiros momentos de contato do futuro aluno com a escola. É importante existir alinhamentos entre os setores comercial e pedagógico para garantir que seja oferecida ao aluno experiências, serviços e promessas que condizem com as entregas que serão feitas ao longo de seu curso.

- O setor comercial sabe as características e diferenças das experiências *Interactive e Connections*;
- As turmas que recebem matrículas foram compartilhadas e divulgadas com os setores Comercial e Administrativo;
- Os horários livres para realização de matrículas foram previamente desdobrados com os setores Comercial e Administrativo;
- Todos estão cientes da importância da Aula Zero para início das aulas, bem como a não realização desta aula pode impactar drasticamente a aprendizagem do aluno;
- Os setores Comercial, Pedagógico e Administrativo sabem da importância do engajamento do aluno e entendem que o engajamento do aluno não

(necessariamente) melhora com a troca de experiências ao longo do seu curso. Por exemplo, aluno com frequência comprometida no Interactive não necessariamente terá o engajamento melhorado ao ser transferido para o *Wizard On*. Por isso, a escola deve ser muito atenta e cuidadosa ao propor mudança de experiência durante o curso.

### **[pós-venda] após a matrícula:**

O momento do *onboarding* é onde aluno tem uma série de dúvidas, tudo é novo para ele. Esse momento – entre a efetivação da matrícula e o início das aulas – deve ser transparente, claro, fluído e leve.

- Aluno recebeu material didático (ou foi orientado claramente sobre a entrega do MD);
- Aluno recebeu instruções claras sobre início das aulas, formato, professor, turma e sala;
- Aluno recebeu “Manual do Aluno” (ou outro documento) com informações essenciais sobre o funcionamento da escola e das aulas e há um controle de recebimento deste documento (este documento pode ser entregue na Aula Zero);
- Aluno está alinhado sobre processos da escola, pagamentos, contratos, faltas e reposições;
- O planejamento pedagógico do aluno foi criado;
- Alunos sabe a quem e como recorrer, caso precise de ajuda.

### **[Aula Zero] para início das aulas:**

- Aula Zero realizada;
- Aluno recebeu “Manual do Aluno” (ou documento semelhante) com informações sobre o funcionamento da escola e das aulas e há um controle de recebimento deste documento;
- Expectativas de aprendizado e entrega alinhadas;
- Aluno recebeu Planejamento Pedagógico e está ciente dos dias de suas aulas e quando se encerrão;
- Papéis e obrigações da escola e do aluno bem definidos;
- Instruções claras sobre funcionamento de faltas, reposições e *Study Hall*;
- Aluno recebeu acesso e instruções claras sobre *WizMe*;
- Aluno recebeu acesso e instruções claras sobre *WizTab*;
- Se *online*, aluno recebeu acesso e instruções claras sobre uso e acessos das plataformas *online* (Plataformas de aula e *Catch Up*)

## [aula a aula] manutenção das expectativas e compromisso com o aluno:

Agora que o aluno já realizou sua matrícula, passou pelo *onboarding* e iniciou suas aulas, precisa-se estar atento a detalhes da vida do aluno que garantam seu compromisso com os estudos e evitem a evasão. Alguns dados podem indicar uma evasão, tais como faltas, atrasos, não entrega de atividades e inadimplência. No entanto, a escola e o professor podem adotar algumas práticas que favorecem a retenção deste aluno.

- Lembrete de aula feito antes de todas as aulas (via *Whatsapp*, *email* ou *SMS*);
- Há um controle sobre faltas com colaboradores responsáveis por fazer contato com os alunos e manter registro sobre o contato com os alunos faltosos em documento único e de fácil acesso;
- Há um script (o que falar), um roteiro (como falar) e uma regra (quando falar) definidos sobre a abordagem e o acionamento a alunos faltosos;
- Se falta, aluno é acionado para entender os motivos de sua ausência (demonstração genuína de preocupação) e solicitado que agende a reposição de aula;
- O processo de agendamento e execução de reposição de aula foi facilitado;
- Homework* é devolvido pontualmente ao aluno;
- Se não entrega (ou atrasa) atividades, aluno é acionado sobre a importância de suas atividades escritas e lhe é oferecido auxílio para realizar estas atividades.

Aluno é protagonista de seu desenvolvimento, professor é protagonista do *feedback*.

- Microachievement* realizado e comemorado;
- Awareness provocado: aluno tem ‘sentimento’ de que está aprendendo;
- Professor chamou a atenção do aluno para sua evolução e sua responsabilidade sobre seu desenvolvimento;
- Feedback humanizado/meaningful* (aluno deve receber o *feedback* de um agente que possua relacionamento com o aluno);
- Se é *Interactive, peer work* realizado com direcionamento e propósito;
- Entrevista de Percepção de Aprendizagem realizada;
- Recomenda-se a preparação da entrevista de percepção de aprendizagem a partir dos *Learning Objectives* presentes na *spread page* de abertura de um bloco;

- A percepção de aprendizagem durante a entrevista foi provocada.

**[PDI] este é o ponto em que o aluno tem transparência, clareza e direcionamento sobre seu desenvolvimento:**

- Plano de Desenvolvimento Individual foi feito;
- Study Plan* foi revisto e atualizado conforme necessidade do aluno;
- Se encaminhado para *Study Hall*, aluno e professor/monitor sabem o que têm que fazer e seus objetivos.

**[Assessments] comprovação dos resultados:**

Falamos constantemente até aqui sobre a importância da percepção de aprendizagem e manutenção do engajamento do aluno. Ter ciência sobre seu desenvolvimento e saber que está aprendendo são pontos que facilitam a renovação contratual e a manutenção dos alunos. Recomenda-se o uso de assessments como ferramenta de comprovação de resultados e direcionamento aos alunos.

- As licenças devidas foram solicitadas;
- A aplicação do teste foi organizada, equipamentos checados, horários reservados, colaboradores e alunos instruídos;
- Alunos realizaram o teste;
- Feedback sobre o resultado do teste foi feito e aluno foi instruído sobre os pontos que precisa desenvolver em sua jornada.

Concluindo, recomenda-se fortemente o cumprimento dos itens dessa lista como boas práticas para agir preventivamente em relação a evasão de alunos. A percepção de aprendizagem e o engajamento são determinantes para a manutenção do aluno. Também frisamos que todos esses cuidados/práticas devem ser redobrados quando falamos de alunos online.

