

## **Oferecendo a melhor experiência**

### ***Programa de Permanência: garantindo que nossos alunos concluam os estudos***

Para que a educação melhore a vida das pessoas, a conclusão dos estudos e a formação são fundamentais. Por isso, precisamos manter nossos alunos engajados durante todo o percurso de sua graduação.

Isso pode ser um desafio, porque, mesmo garantindo uma educação de qualidade, parte dos alunos abandona os cursos antes de sua conclusão, seja por motivos financeiros, pessoais ou até mesmo acadêmicos.

Nossas pesquisas mostram que os três primeiros semestres são o período mais crítico, concentrando 79% da evasão dos alunos. No final desse período, 38% dos alunos do presencial e 45 % do EAD terão abandonado os estudos.

Para enfrentar essa evasão demos início ao Projeto Permanência, com o objetivo de descobrir e combater os principais motivos que levam ao abandono dos estudos, proporcionando aos nossos alunos a melhor experiência possível. Planejado em 2015, ele começou a ser implementado em 2016.

Uma das principais propostas do Programa é identificar quais alunos têm maior probabilidade de evasão, levando em conta características financeiras e acadêmicas – como notas, presença em aula e acesso ao *site*. Por meio de modelos estatísticos, conseguimos identificar antecipadamente sete de cada dez alunos que pretendem abandonar o curso.

A partir desse estudo, desenvolvemos o Caminho Ideal, que traça os melhores momentos e canais para nos comunicarmos com os alunos e engajá-los em nossos cursos. Em seu módulo de **Comunicação Positiva**, fazemos contato com todos os alunos da graduação, seja enviando mensagens de boas-vindas aos calouros, explicando o funcionamento do Portal do Aluno ou lembrando sobre provas e trabalhos.

Já na **Comunicação Preventiva**, buscamos justamente os estudantes que nossos algoritmos apontam como potenciais evasores. Nesse caso, usamos uma comunicação mais assertiva, planejada para atingir os alunos nos momentos em que eles mais costumam questionar sua trajetória acadêmica e pensam em abandonar os estudos.

Também possuímos projetos de **Retenção Reativa**, nos quais agimos após o estudante declarar sua intenção de abandonar os estudos. Em 2016, começamos a realizar todos esses modelos de comunicação com nossos alunos. Iniciamos também uma operação de *Call Center* para abordar os potenciais evasores. Nosso objetivo é que, até o final de 2017, essa operação seja capaz de atingir todos os alunos de EAD e Presencial, proporcionando acolhimento ao aluno com dificuldades e ofertando possibilidades para que ele insista no seu ensino e qualificação.

## Como funciona o Caminho Ideal

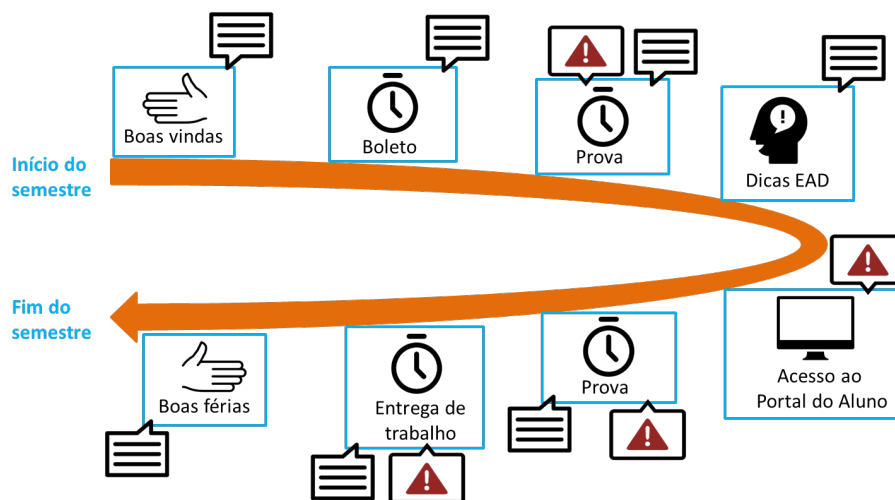
Estabelece os melhores momentos para se comunicar com os alunos



**Comunicação Positiva:** promove campanhas motivacionais para engajar todos os alunos.



**Comunicação Preventiva:** incentiva os alunos apontados como potenciais evasores a continuarem os estudos.



Ao mesmo tempo, demos início à Tutoria Veterano-Calouro, em que colocamos um colega mais velho — em vez de um professor ou orientador — para orientar os ingressantes. Acreditamos que essa forma gera uma comunicação mais pessoal e efetiva, partindo de alguém que já passou pelas mesmas aflições, questionamentos e dificuldades que o aluno ingressante e pode ensinar, na prática, como superar os desafios da vida acadêmica. Com o apoio do veterano esperamos que o calouro entenda que o esforço de continuar estudando vale a pena e que, mesmo diante das dificuldades, a Kroton pode ter a solução. O trabalho dos veteranos conta como horas de atividade para sua formação, incentivando sua participação no Programa.

### **Compromisso com a empregabilidade GRI G4-EC8** **Conectando alunos e o mercado de trabalho**

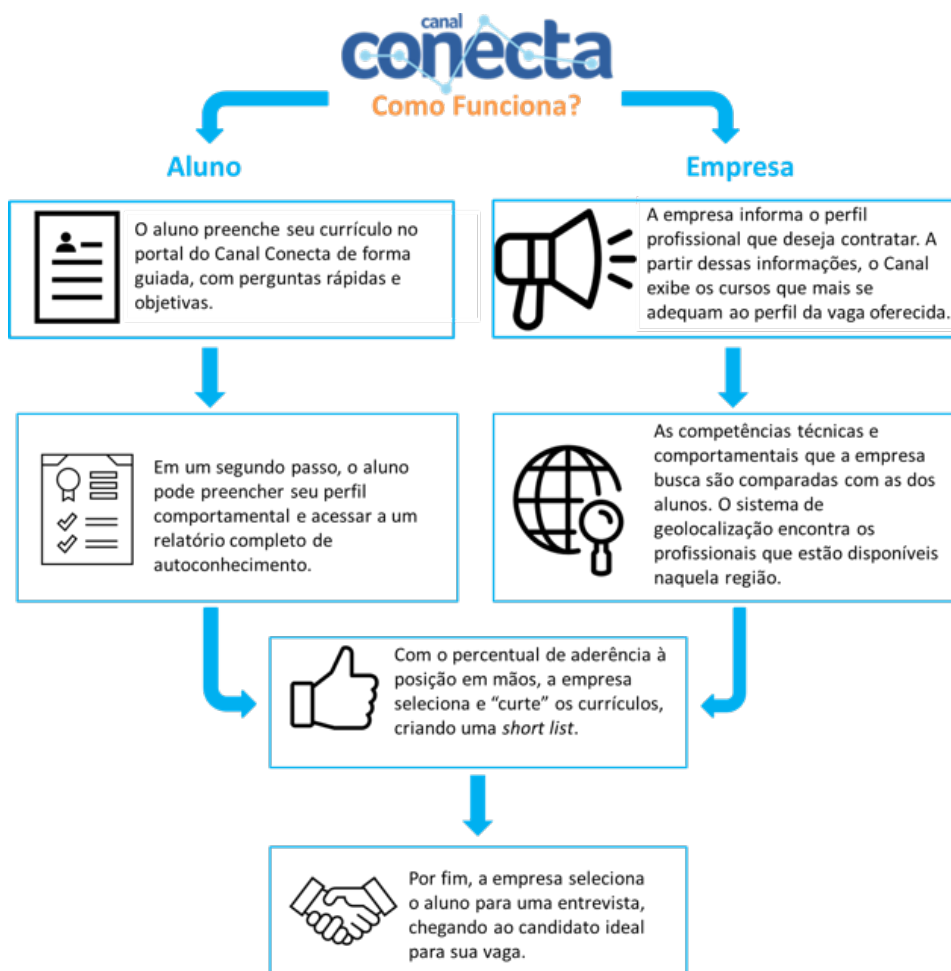
A empregabilidade de nossos alunos é tão importante que, desde 2014, contamos com o Canal Conecta: uma plataforma *online* exclusiva que aproxima alunos e ex-alunos do mercado de trabalho.

A ferramenta é gratuita e permite às empresas parceiras realizar o processo seletivo para suas vagas de emprego entre a base de alunos da Kroton. Ela se baseia em algoritmos avançados de inteligência artificial que cruzam as necessidades de mão de obra descritas pela empresa com as dezenas de milhares de currículos de alunos e apontam os melhores candidatos para a vaga.



O Canal Conecta pode ser acessado pelo link:

[www.canalconecta.com.br](http://www.canalconecta.com.br)



Mesmo durante o ano de 2016, quando a taxa de desemprego aumentou no Brasil, o Canal Conecta continuou crescendo de forma expressiva e sustentável, atingindo todos os nossos polos e unidades.

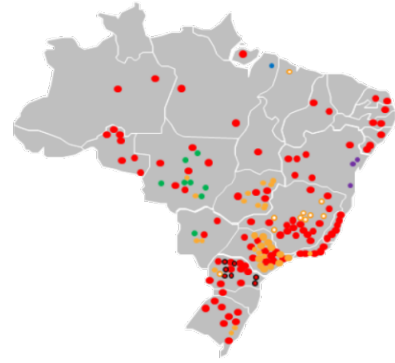
Além dos benefícios diretos para as empresas parceiras e os alunos, o Canal Conecta funciona como um grande banco de dados sobre o que as companhias buscam em seus futuros colaboradores. Por meio de análises estatísticas, conseguimos acompanhar as habilidades técnicas e socioemocionais que estão sendo mais requisitadas pelo mercado e adaptar nosso sistema de ensino de acordo com essa demanda.

Durante o ano, o número de empresas parceiras no Canal Conecta passou de 1,6 mil para 3,7 mil, enquanto o número de vagas publicadas na plataforma aumentou de 15 mil para mais de 48 mil. Já os alunos participantes da iniciativa subiram de 70 mil para 192 mil ao final do ano.

## Resultados do canal conecta

### Alcance nacional

- 800 mil alunos atingidos.
- Mais de 192 mil currículos ativos.
- Mais de 2.200 acessos diários.



### Empresas parceiras

- Mais de 3,7 mil parceiras.
- Mais de 48 mil vagas anunciadas.

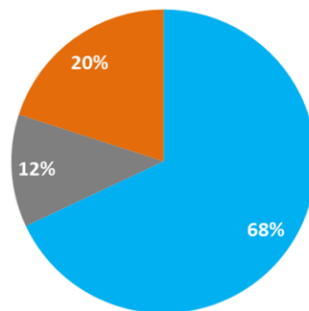


### Impacto nos alunos

- Um aluno contratado a cada três entrevistas

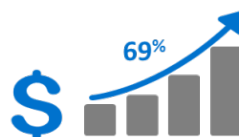


#### Perfil dos contratados



- Estavam desempregados ou conseguiram o primeiro emprego
- Mudaram de emprego com redução salarial para trabalhar na área de atuação
- Mudaram de emprego e aumentaram sua renda

- Média de aumento de renda dos alunos contratados:



## **Projeto Sintonia**

### ***Conectando o Corporativo das Unidades e Polos***

O Projeto Sintonia foi criado por entendermos que as decisões corporativas que movem a nossa empresa precisam, necessariamente, levar em conta as demandas dos alunos — e a melhor forma de conhecer suas ideias e percepções sobre a faculdade é se colocar em seu lugar.



Por isso, o Projeto propôs que líderes e gestores da Kroton passassem a viver as experiências dos estudantes, por meio de uma imersão em seu cotidiano. Em 2016, 28 executivos foram escolhidos para participar do Projeto. Anonimamente, eles prestaram vestibular, fizeram a matrícula, assistiram às aulas, passaram por atendimentos e vivenciaram a realidade dos nossos alunos. Dessa forma, puderam ver como as decisões do escritório corporativo afetam o dia a dia dos alunos e contribuem para melhorar sua vida.

Em 2017, o Projeto deve ser ampliado, atingindo demais níveis e áreas de colaboradores, enquanto as observações e as propostas realizadas serão implementadas, de modo a aperfeiçoar continuamente a experiência dos alunos.

## **Atendimento ao Aluno GRI G4-PR5**

### **Ouvindo quem precisa ser ouvido**

Como parte dos nossos esforços para melhorar a vida dos alunos, procuramos abrir canais de diálogo para que eles possam dar sua opinião sobre qualquer assunto, onde podem tirar suas dúvidas e fazer elogios, sugestões e reclamações.

Entre os principais canais de comunicação estão:

- Atendimento *online* (chat);
- Fale conosco (*e-mail*);
- Redes sociais (Facebook e Twitter);
- Ouvidoria e,
- Reclame Aqui.



### **Atendimento**

Nosso atendimento é monitorado constantemente para oferecermos sempre o melhor relacionamento aos nossos alunos. Buscamos sempre apresentar as informações e esclarecimentos necessários, resolvendo possíveis problemas com agilidade e atenção. Como resultado, em 2016, alcançamos índice médio de satisfação de 76%.



### **Ouvidoria GRI G4-57 | G4-58**

A Ouvidoria é um canal alternativo onde o aluno pode tratar e solucionar reclamações ainda não resolvidas. Em 2016, recebemos 58 mil contatos, dos quais 92% eram reclamações dos alunos. Atendemos 56% delas dentro do prazo de sete dias úteis.



### **Reclame Aqui**

O Reclame Aqui é outra ferramenta usada para apoiar o aluno na solução de reclamações, dúvidas e outras demandas. Em 2016, recebemos 19,5 mil reclamações por esse canal, com tempo médio de resposta de oito dias. De acordo com a avaliação dos alunos, chegamos a uma conclusão satisfatória em 58% dos casos.