

isaac

# EBOOK CAPTAÇÃO E RETENÇÃO

10 estratégias para um crescimento sustentável e alinhado com a missão

## Captação e Retenção

10 estratégias para um crescimento sustentável  
e alinhado com a missão por Lucas  
Faleiros

---



Lucas  
Faleiros

Diretor de Sucesso do Cliente isaac

# Índice

- 1 Setor de escolas privadas brasileiras: quais fatores estão impactando o crescimento das escolas?
- 2 Boas práticas de retenção
- 3 Boas práticas de captação



## Alunado por tipo de ensino na rede privada ao longo do tempo

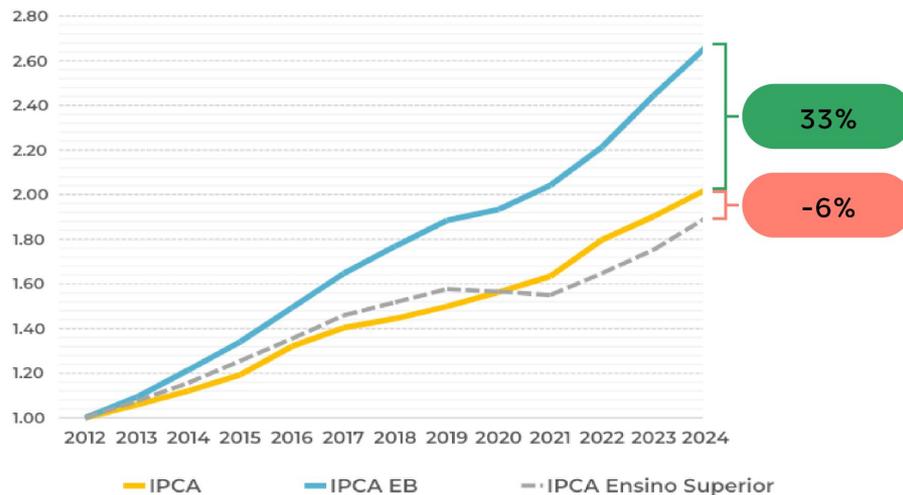
	2010	2023	2024	Variação (2024/2010)	Variação (2024/2023)
EM	1,1	1,0	1,0	-6,4%	5,1%
EFAF	1,7	1,9	2,0	14,7%	2,6%
EFAI	2,2	2,8	2,8	29,1%	2,2%
EI	1,8	2,5	2,6	42,2%	1,2%
Total	6,8	8,2	8,4	23,2%	2,3%

CAGR 2010-2024:

EM	EFAF	EFAI	EI	TOTAL
-0,7%	1,1%	1,7%	2,6%	1,6%

Poder de precificação das escolas é muito forte, reajustes acima da inflação brasileira mesmo em anos de crise!

### Impacto Acumulado: IPCA vs IPCA EB vs IPCA Ensino Superior



A **inflação gera incertezas no cenário econômico**, afetando o custo de operação das escolas e o poder de compra das famílias.



### PROJEÇÃO SELIC PARA 2025



Fonte: Relatórios Focus do Banco Central

## exame.

### Boletim Focus: projeção de inflação para 2025 volta a subir e chega a 5,68%

Para 2026, a estimativa do IPCA permaneceu em 4,40% pela segunda semana consecutiva



Inflação

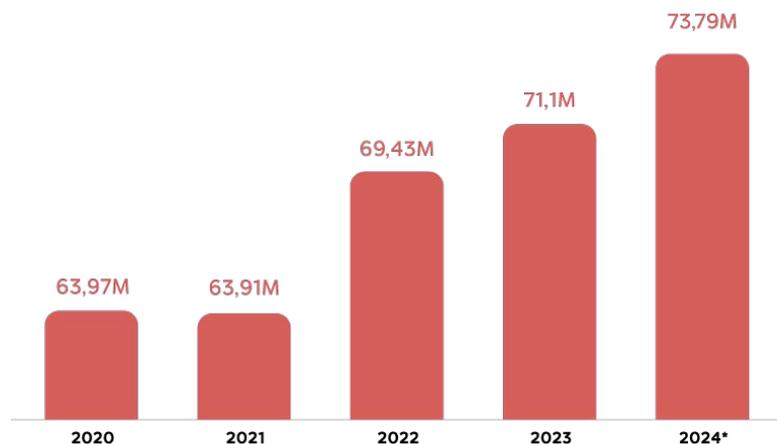


Taxa de juros



Custo do dinheiro para as famílias

Aumento nas **dificuldades financeiras das famílias** pode refletir em inadimplência ou atraso no pagamento das mensalidades escolares.



Número em milhões de pessoas com dívidas

Fonte: Serasa - Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas NOV/24



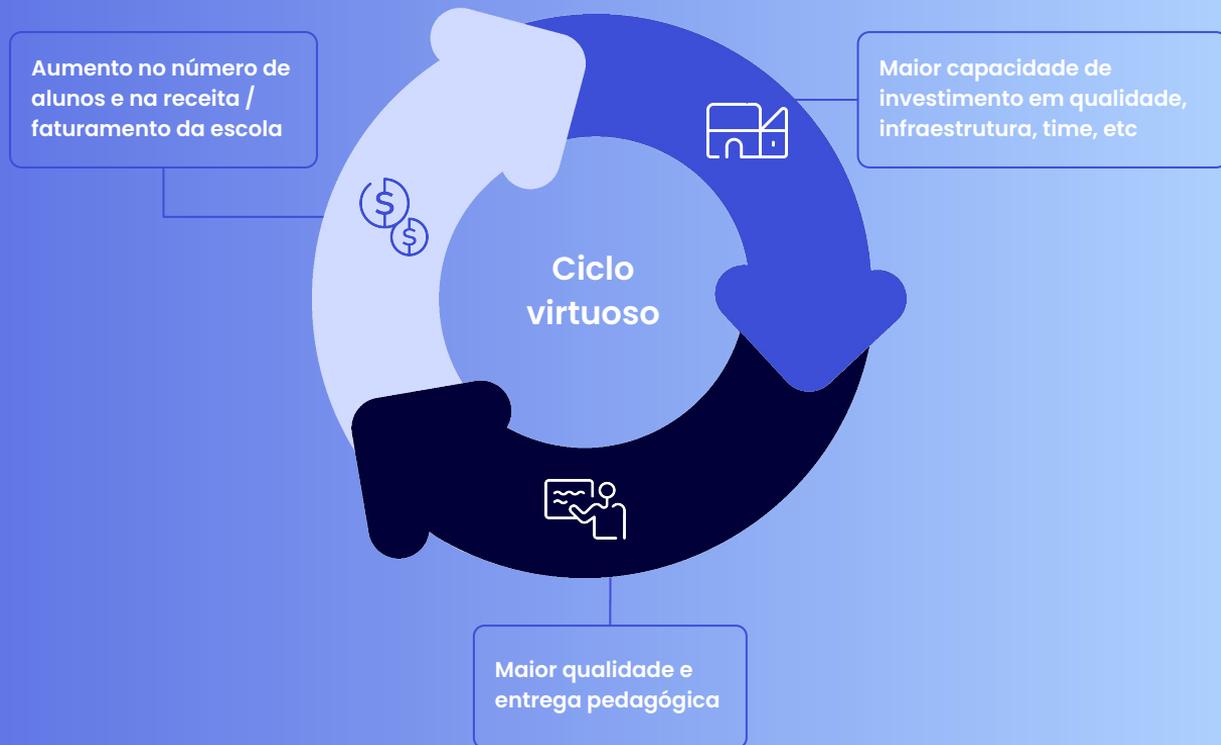
Número de inadimplentes em 2024 é maior que 2023



Maior inadimplência escolar

# Crescer é cada vez menos uma escolha

Falar sobre gestão escolar e sobre captação escolar é falar sobre aumentar a qualidade do pedagógico.

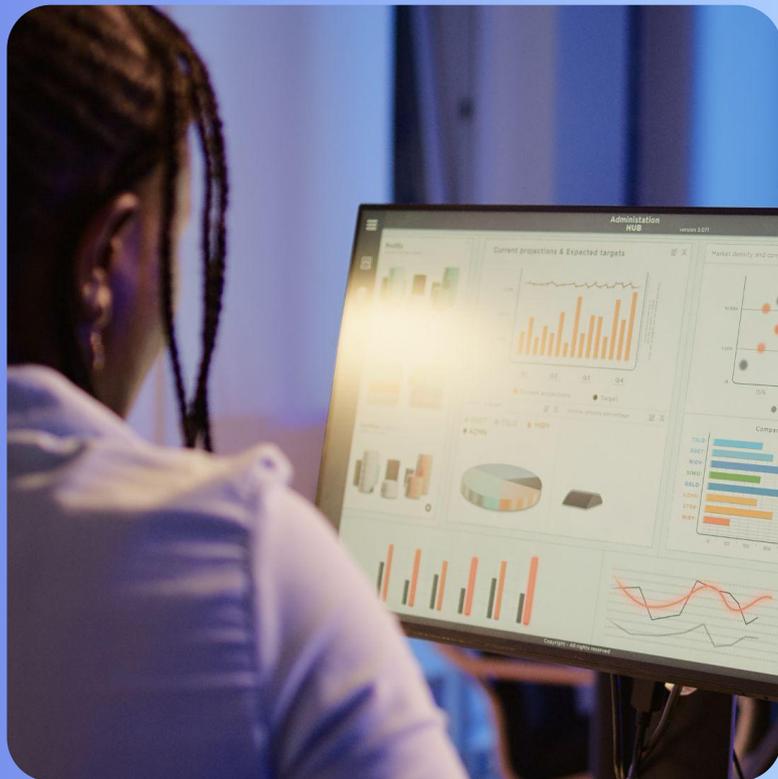


## 1ª ESTRATÉGIA

Entender as dinâmicas de mercado e concorrenciais da sua praça de atuação

Fonte:

- CENSO
- Redes sociais
- Empresas especializadas do setor



## 2ª ESTRATÉGIA

Estabelecer metas de crescimento e comunicá-las ao time



## Metas SMART

S M A R T



Específica  
(*specific*)



Mensurável  
(*measurable*)



Atingível  
(*attainable*)



Relevante  
(*relevant*)



Temporal  
(*time based*)

# Índice

- 1 Setor de escolas privadas brasileiras: quais fatores estão impactando o crescimento das escolas?
- 2 Boas práticas de retenção
- 3 Boas práticas de captação



### 3ª ESTRATÉGIA

Tenha os dados sobre a evasão dos anos anteriores

**Pergunta provocativa:**

Quais são as 3 principais motivos de perda da sua escola?



## 4ª ESTRATÉGIA

Faça pesquisas como rotinas estratégicas da liderança escolar.

**Pergunta provocativa:**

Quais são as 3 principais prioridades de melhoria da sua escola para o primeiro semestre?



# Pesquisa de satisfação

- ✓ Auxilia na **priorização dos planos de ação** da escola
- ✓ Cria **senso de pertencimento** na equipe de colaboradores
- ✓ Gera uma **relação de transparência e humildade** perante às famílias

## Principais erros cometidos pelas escolas:

- 1 Pesquisa muito exaustiva (Ex: 50 perguntas)
  - > Pais não vão responder | Foque nas dúvidas
- 2 Querer resolver todos os problemas identificados
  - > Falta de foco | Foque nos aspectos detratores
- 3 Não estabelecer responsáveis pelos planos de ação
  - > Problema “sem dono” não se resolve

LOGO DA SUA ESCOLA AQUI

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA (EQUIPE)

Área:  
Cargo:

*Sugestão de apresentação (modifique de acordo com a necessidade da sua escola):*  
Caro colaborador, essa pesquisa é anônima e tem como objetivo entender a satisfação dos nossos colaboradores visando sempre melhorias

**SOBRE A ESCOLA:**

1. A probabilidade de eu indicar a escola para um amigo trabalhar é:
 

12345678910
2. O quanto você indicaria a escola para amigos e conhecidos matricularem os alunos?
 

12345678910
3. Eu vou trabalhar motivado na maioria dos dias
  - concordo totalmente
  - concordo parcialmente
  - não concordo, nem discordo
  - discordo parcialmente
  - discordo totalmente
4. Eu tenho oportunidades suficientes e satisfatórias para me desenvolver profissionalmente na escola
  - concordo totalmente
  - concordo parcialmente
  - não concordo, nem discordo
  - discordo totalmente

LOGO DA SUA ESCOLA AQUI

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA (FAMÍLIA)

Série do seu filho (a):  
Turma do seu filho (a):

*(modifique de acordo com a necessidade da sua escola)*

Olá!

Essa pesquisa é anônima e tem como objetivo entender a satisfação com a nossa escola visando sempre melhorias

**SOBRE A ESCOLA:**

1. O quanto você indicaria a escola para outros pais matricularem os filhos?
 

12345678910
2. Sinto que meu filho (a) vai para a escola motivado na maioria dos dias
  - concordo totalmente
  - concordo parcialmente
  - não concordo, nem discordo
  - discordo parcialmente
  - discordo totalmente
3. Percebo que meu filho (a) tem oportunidades suficientes para se desenvolver na escola
  - concordo totalmente
  - concordo parcialmente
  - não concordo, nem discordo
  - discordo parcialmente
  - discordo totalmente

## 5ª ESTRATÉGIA

Acompanhe a  
rematrícula antes  
mesmo dela iniciar

**Pergunta provocativa:**

Quais são os alunos que representam o maior risco de evasão para 2026?



# Pauta

- 1 Setor de escolas privadas brasileiras: quais fatores estão impactando o crescimento das escolas?
- 2 Boas práticas de retenção
- 3 Boas práticas de captação



## 6ª ESTRATÉGIA

# Revisite o posicionamento e a marca da sua escola!

### **Pergunta provocativa:**

Os seus atributos e diferenciais estão tacitamente representados na sua marca, redes sociais e todos os demais meios de comunicação?



## 7ª ESTRATÉGIA

Estabeleça parceiros e/ou programa de indicação como escolas, associações, sindicatos, entre outros.

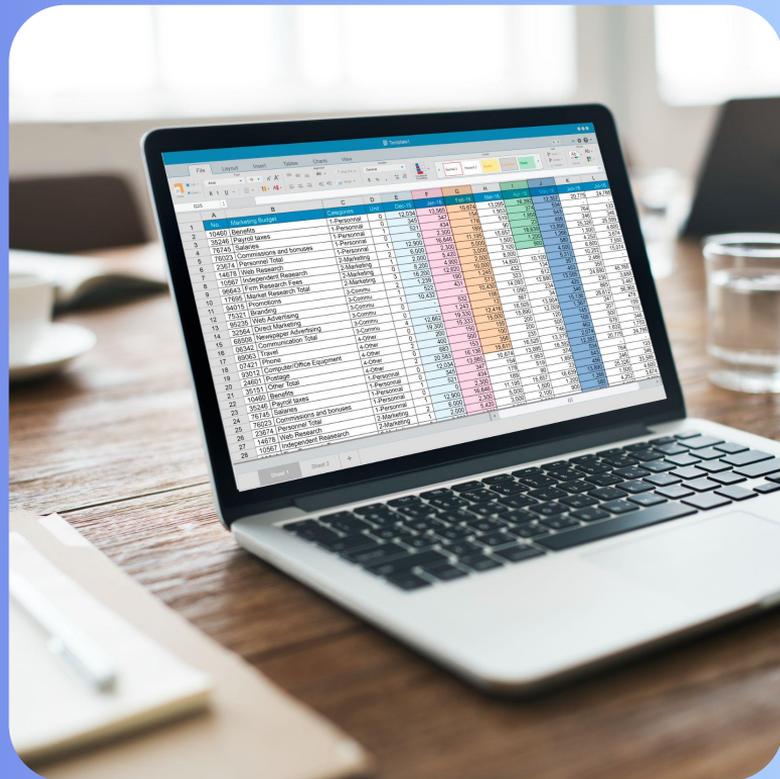
**Pergunta provocativa:**

Você incentiva e acompanha o resultado das suas parcerias?



## 8ª ESTRATÉGIA

Tenha ferramentas e acompanhe diariamente o seu funil de novos alunos



# Acompanhe a o funil de matrículas



1

**Quantos alunos** a escola tinha **interessados** neste mesmo período do ano anterior?

2

**Quais são as etapas do funil** que estamos melhor ou pior do que no ano anterior?

3

**Quais são as séries** com mais e menos interesses (versus vagas)?

4

**Quais são as pessoas do time** que mais estão conseguindo converter matrículas?

5

Considerando o funil atual, **quais séries / anos podemos ter problemas?**

## 9ª ESTRATÉGIA

# Invista seu melhor time no processo de matrícula

### Pergunta provocativa:

Os seus melhores talentos estão à frente da sua captação?





## Treinar e refletir para aprender!

- ✓ Não assumo nada: treine tudo!
- ✓ Tenha um “manual de matrícula” com todas as principais dúvidas e aspectos
- ✓ Dívida-se com “especialistas por assunto”
- ✓ Garanta que os aprendizados ao longo da captação estejam se transformando em treinamentos e ações

## 10ª ESTRATÉGIA

Tenha materiais impressos de apoio que mostrem seus diferenciais

**Pergunta provocativa:**

Sua escola parece interessante suficiente para quem vê apenas o seu folder?



# isaac

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



[@isaaceducacao](https://www.facebook.com/isaaceducacao)



[@isaaceducacao](https://www.instagram.com/isaaceducacao)



[company/isaaceducacao](https://www.linkedin.com/company/isaaceducacao)