

# NÚCLEO DE EXCELÊNCIA DO ALUNO

## MANUAL DE GESTÃO

*Garantindo a Excelência em Cada Etapa da Jornada do Aluno*

Versão 1.0 · 2026

## Sumário

---

1. Apresentação e Propósito do Núcleo
2. Missão, Visão e Valores
3. Estrutura Organizacional
4. Pilares de Atuação
5. Área Comercial e Captação
6. Área Acadêmica
7. Secretaria e Atendimento
8. Área Financeira
9. Eventos Institucionais
10. NPS e Pesquisa de Satisfação
11. Gestão de Indicadores
12. Procedimentos e Fluxos Operacionais
13. Ciclo de Melhoria Contínua
14. Glossário

# 1. Apresentação e Propósito do Núcleo

O Núcleo de Excelência do Aluno (NEA) é o órgão central responsável por monitorar, avaliar e assegurar a qualidade de todas as experiências vivenciadas pelo aluno na instituição. Sua atuação abrange desde o primeiro contato comercial até o pós-conclusão, garantindo que cada ponto de interação seja conduzido com padrão de excelência.

O NEA parte de uma premissa fundamental: o aluno é o razão de existir da instituição. Portanto, tudo que é oferecido — cursos, atendimentos, eventos, suporte financeiro, secretaria — deve ser entregue com qualidade superior e coerência institucional.

## 1.1 Por que o NEA existe?

A criação do Núcleo surgiu da necessidade de ter um olhar sistêmico e centralizado sobre a experiência do aluno, superando o modelo em que cada área opera de forma isolada. O NEA não substitui as áreas — ele as conecta e as eleva a um padrão comum de excelência.

Problemas que o NEA resolve	
•	Atendimentos inconsistentes entre diferentes setores
•	Falta de padrão na comunicação com o aluno
•	Ausência de indicadores integrados de satisfação
•	Lacunas no acompanhamento da jornada do aluno
•	Eventos sem avaliação de impacto e qualidade
•	Processos financeiros e de secretaria sem monitoramento de NPS

## 1.2 Abrangência de Atuação

O NEA monitora e apoia as seguintes frentes institucionais:

- Captação e área comercial
- Processo seletivo e matrículas
- Atendimento acadêmico
- Secretaria e serviços administrativos
- Setor financeiro e negociações
- Eventos e atividades extracurriculares
- NPS e pesquisa de satisfação
- Comunicação e relacionamento com o aluno

## 2. Missão, Visão e Valores

### 2.1 Missão

Garantir que cada aluno viva uma experiência institucional de excelência, desde o primeiro contato até a conclusão de sua formação, por meio do monitoramento contínuo, da melhoria de processos e da cultura orientada ao resultado com propósito.

### 2.2 Visão

Ser reconhecido como referência nacional em experiência do aluno no ensino superior, consolidando a instituição como escolha de excelência em formação e atendimento.

### 2.3 Valores

Valores do Núcleo de Excelência do Aluno	
•	Excelência — Nunca entregar menos do que o melhor que podemos oferecer
•	Foco no Aluno — Toda decisão começa pela perspectiva de quem aprende
•	Integridade — Transparência e honestidade em todos os processos
•	Melhoria Contínua — Aprender com os dados e evoluir a cada ciclo
•	Colaboração — As áreas só atingem a excelência quando trabalham juntas
•	Responsabilidade — Cada equipe é dona do seu impacto na experiência do aluno

## 3. Estrutura Organizacional

O NEA opera como um núcleo transversal, conectado a todas as áreas que impactam a experiência do aluno. A estrutura é composta por:

### 3.1 Composição do Núcleo

Função	Responsabilidades Principais
Coordenador do NEA	Liderança do núcleo, interface com a diretoria, aprovação de planos de ação
Analista de Experiência do Aluno	Monitoramento de NPS, análise de feedbacks, gestão de indicadores
Analista de Processos	Mapeamento e melhoria de fluxos, padronização de procedimentos
Representante Comercial	Interface do NEA com a área de captação e vendas
Representante Acadêmico	Interface com coordenações de curso e docentes
Representante de Secretaria	Interface com atendimento ao aluno e processos administrativos
Representante Financeiro	Interface com setor financeiro e negociação de débitos
Gestor de Eventos	Planejamento, execução e avaliação de eventos institucionais

### 3.2 Modelo de Governança

O NEA realiza reuniões em três níveis de periodicidade:

- **Reunião Semanal Operacional** — com representantes de cada área, foco em indicadores da semana e ações em andamento
- **Reunião Mensal de Resultados** — apresentação de NPS consolidado, análise de tendências e aprovação de planos de ação
- **Reunião Trimestral Estratégica** — revisão de metas, benchmarking e alinhamento com a diretoria

## 4. Pilares de Atuação

O NEA estrutura sua atuação em cinco pilares que sustentam a excelência na experiência do aluno:

Pilar	Descrição	Indicador Principal
1. Atendimento	Qualidade do contato humano em todos os canais e setores	NPS de Atendimento
2. Processos	Eficiência, clareza e padronização dos fluxos operacionais	Tempo Médio de Resolução
3. Comunicação	Clareza, agilidade e consistência da comunicação institucional	Tempo de Resposta / Taxa de Abertura
4. Entrega Acadêmica	Qualidade do ensino, infraestrutura e suporte pedagógico	NPS Acadêmico
5. Ambiente e Cultura	Clima institucional, eventos e pertencimento do aluno	Engajamento e Retenção

## 5. Área Comercial e Captação

A jornada do aluno começa antes da matrícula. O processo comercial é o primeiro ponto de contato e determina a percepção inicial da instituição. O NEA acompanha cada etapa para garantir que a excelência comece desde a primeira interação.

### 5.1 Padrões de Atendimento Comercial

Padrões obrigatórios no atendimento comercial	
•	Primeiro contato em até 2 horas após a solicitação do lead
•	Abordagem consultiva: entender o perfil e objetivo do aluno antes de ofertar
•	Linguagem acolhedora, profissional e sem pressão excessiva
•	Apresentação clara e completa do curso, valores e condições
•	Follow-up estruturado: mínimo 3 tentativas em canais diferentes
•	Registro de todas as interações no CRM da instituição

### 5.2 Indicadores Comerciais Monitorados pelo NEA

Indicador	Fórmula / Definição	Meta	Frequência
Taxa de Conversão de Leads	$(\text{Matrículas} / \text{Leads Recebidos}) \times 100$	$\geq 25\%$	Semanal
Tempo Médio de 1º Contato	Média de tempo entre lead e 1ª abordagem	$\leq 2$ horas	Diária
NPS do Processo Comercial	Pesquisa pós-matrícula sobre a experiência de venda	$\geq 70$	Mensal
Taxa de Abandono de Funil	$(\text{Leads perdidos} / \text{Total}) \times 100$	$\leq 50\%$	Semanal
Volume de Rematrículas	Alunos que renovaram a matrícula no período	Meta por curso	Semestral

### 5.3 Procedimento de Escalada Comercial

Quando o NEA identificar baixa performance comercial, o seguinte fluxo deve ser acionado:

1. Alerta automático quando indicador cair abaixo da meta por 2 semanas consecutivas
2. Reunião de causa-raiz com o time comercial em até 5 dias úteis
3. Plano de ação com prazos e responsáveis definidos

4. Acompanhamento semanal pelo NEA até normalização
5. Relatório de encerramento e registro de lição aprendida

## 6. Área Acadêmica

A entrega acadêmica é o produto central da instituição. O NEA monitora a qualidade do ensino, o suporte pedagógico e a experiência do aluno dentro de sala e nos ambientes de aprendizagem.

### 6.1 Padrões de Qualidade Acadêmica

Padrões mínimos de excelência acadêmica	
•	Aulas iniciadas no horário com presença do docente desde o início
•	Plano de ensino disponibilizado no 1º encontro do semestre
•	Material didático atualizado e disponível na plataforma antes da aula
•	Feedback de avaliações devolvido em até 10 dias úteis
•	Docentes capacitados em metodologias ativas e uso de tecnologia
•	Coordenação acadêmica com disponibilidade para atendimento ao aluno
•	Relatórios de frequência e desempenho emitidos mensalmente

### 6.2 Indicadores Acadêmicos

Indicador	Definição	Meta	Frequência
NPS Acadêmico	Satisfação do aluno com docentes e metodologia	≥ 75	Semestral
Taxa de Reprovação	$(\text{Alunos reprovados} / \text{Matriculados}) \times 100$	≤ 15%	Semestral
Taxa de Evasão	$(\text{Alunos evadidos} / \text{Matriculados}) \times 100$	≤ 8% ao semestre	Mensal
Taxa de Aulas Cumpridas	$(\text{Aulas ministradas} / \text{Aulas previstas}) \times 100$	≥ 98%	Mensal
Satisfação com o Docente	Avaliação docente no formulário semestral	≥ 4,0 / 5,0	Semestral
Acesso à Plataforma EAD	Alunos ativos na plataforma / matriculados	≥ 80%	Semanal

### 6.3 Protocolo de Atendimento ao Aluno em Risco

O NEA identifica alunos em risco de evasão ou reprovação e aciona o protocolo de acompanhamento:

6. Identificação: frequência abaixo de 75% ou nota abaixo da média por 2 avaliações
7. Contato proativo da coordenação acadêmica em até 5 dias úteis
8. Encaminhamento para tutoria ou reforço se necessário
9. Acompanhamento quinzenal até regularização da situação
10. Registro do caso e desfecho no sistema

## 7. Secretaria e Atendimento

A secretaria é a porta de entrada para grande parte das demandas do aluno. Um atendimento ágil, cordial e resolutivo impacta diretamente o NPS e a percepção de valor da instituição.

### 7.1 Padrões de Atendimento da Secretaria

Padrões obrigatórios de atendimento secretarial	
•	Atendimento presencial: espera máxima de 15 minutos na fila
•	Atendimento por e-mail: resposta em até 1 dia útil
•	Atendimento por WhatsApp institucional: resposta em até 4 horas
•	Linguagem sempre respeitosa, clara e empática
•	Nunca recusar ou ignorar uma solicitação sem encaminhar para o setor correto
•	Documentos solicitados: prazo máximo de 3 dias úteis para emissão
•	Histórico escolar: emissão em até 5 dias úteis
•	Abertura de requerimentos: confirmação ao aluno em até 24 horas

### 7.2 Indicadores da Secretaria

Indicador	Definição	Meta	Frequência
NPS da Secretaria	Satisfação do aluno com o atendimento secretarial	≥ 70	Mensal
Tempo Médio de Resolução	Média de dias para resolver uma solicitação	≤ 3 dias úteis	Semanal
Taxa de Reincidência	Demandas que retornam por não resolução na 1ª vez	≤ 10%	Mensal
Volume de atendimentos	Total de atendimentos realizados no período	Referência histórica	Mensal
Avaliação Pós-Atendimento	Nota dada pelo aluno ao final do atendimento	≥ 4,2 / 5,0	Contínuo

### 7.3 Fluxo de Tratamento de Reclamações

11. Reclamação recebida (presencial, e-mail, WhatsApp ou ouvidoria)
12. Registro obrigatório no sistema de gestão em até 2 horas
13. Classificação: reclamação, sugestão, elogio ou dúvida

14. Encaminhamento ao responsável da área envolvida
15. Prazo de retorno ao aluno: até 2 dias úteis
16. Encerramento com confirmação do aluno de que foi atendido
17. Análise mensal pelo NEA de padrões e causas-raiz

## 8. Área Financeira

O relacionamento financeiro com o aluno é um dos pontos de maior sensibilidade na jornada. O NEA monitora como as cobranças, negociações e inadimplências são tratadas, garantindo que o processo seja justo, transparente e humanizado.

### 8.1 Padrões de Atendimento Financeiro

Padrões obrigatórios no relacionamento financeiro	
•	Comunicação de cobranças sempre por escrito com antecedência mínima de 5 dias
•	Linguagem humanizada e respeitosa mesmo em casos de inadimplência
•	Oferta proativa de opções de negociação antes de acionar cobranças
•	Prazo de resposta para solicitações de negociação: até 2 dias úteis
•	Transparência total sobre taxas, juros e encargos
•	Nenhum aluno deve ser surpreendido por cobranças inesperadas
•	Boletos e faturas disponíveis na plataforma com 10 dias de antecedência

### 8.2 Indicadores Financeiros Monitorados

Indicador	Definição	Meta	Frequência
Taxa de Inadimplência	$(\text{Alunos inadimplentes} / \text{Total}) \times 100$	$\leq 12\%$	Mensal
Taxa de Recuperação	$(\text{Valores recuperados} / \text{Valores em atraso}) \times 100$	$\geq 60\%$	Mensal
NPS Financeiro	Satisfação do aluno com o setor financeiro	$\geq 65$	Trimestral
Tempo de Resposta Financeiro	Média de tempo para responder solicitações financeiras	$\leq 2$ dias úteis	Semanal
Taxa de Acordos Cumpridos	$(\text{Acordos honrados} / \text{Acordos firmados}) \times 100$	$\geq 75\%$	Mensal

### 8.3 Protocolo de Tratamento da Inadimplência

O NEA define os seguintes estágios e ações para gestão da inadimplência:

Dias em Atraso	Ação	Responsável
1 a 10 dias	Lembrete automático por WhatsApp e e-mail	Sistema / Financeiro

<b>Dias em Atraso</b>	<b>Ação</b>	<b>Responsável</b>
11 a 30 dias	Contato telefônico proativo com oferta de negociação	Equipe Financeira
31 a 60 dias	Reunião de negociação presencial ou virtual	Coord. Financeiro
61 a 90 dias	Notificação formal e protocolo de restrição de acesso	Financeiro + Jurídico
Acima de 90 dias	Encaminhamento jurídico e negativação	Jurídico

## 9. Eventos Institucionais

Os eventos são espaços estratégicos de fortalecimento do vínculo entre o aluno e a instituição. O NEA define os padrões para que cada evento seja uma experiência memorável e alinhada à identidade institucional.

### 9.1 Tipos de Eventos Gerenciados

Tipos de eventos sob responsabilidade do NEA	
•	Eventos de boas-vindas e integração de calouros
•	Semanas acadêmicas e fóruns de conhecimento
•	Palestras e workshops com profissionais do mercado
•	Feiras de estágio e empregabilidade
•	Cerimônias de colação de grau e formaturas
•	Eventos culturais, esportivos e de bem-estar
•	Happy hours e confraternizações institucionais
•	Eventos de extensão e responsabilidade social

### 9.2 Padrão de Qualidade em Eventos

Etapa	Ação Obrigatória	Prazo
Planejamento	Briefing aprovado com objetivo, público e orçamento definidos	45 dias antes
Divulgação	Comunicação pelo menos 3 canais: e-mail, WhatsApp e redes sociais	21 dias antes
Logística	Checklist de infraestrutura validado	7 dias antes
Execução	Responsável presente + plano de contingência ativo	No dia
Avaliação	Formulário de satisfação enviado a todos os participantes	Até 24h após
Relatório	Relatório de resultados entregue ao NEA com NPS e melhorias	Até 7 dias após

### 9.3 Indicadores de Eventos

Indicador	Definição	Meta
NPS do Evento	Nota de satisfação geral dos participantes	≥ 75

<b>Indicador</b>	<b>Definição</b>	<b>Meta</b>
Taxa de Presença	$(\text{Presentes} / \text{Inscritos}) \times 100$	$\geq 70\%$
Taxa de Avaliação	$(\text{Formulários respondidos} / \text{Presentes}) \times 100$	$\geq 60\%$
Engajamento Pós-Evento	Compartilhamentos e comentários nas redes sociais	Meta por porte do evento

## 10. NPS e Pesquisa de Satisfação

O Net Promoter Score (NPS) é o principal termômetro da experiência do aluno. O NEA coordena a coleta, análise e uso dos dados de NPS para orientar decisões e planos de melhoria.

### 10.1 O que é NPS?

O NPS mede a probabilidade de um aluno recomendar a instituição para amigos ou familiares, com base em uma pergunta central:

***"Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar nossa instituição a um amigo ou familiar?"***

Pontuação	Classificação	Perfil do Aluno
9 ou 10	Promotores	Encantados com a instituição; fazem propaganda positiva
7 ou 8	Neutros	Satisfeitos, mas sem entusiasmo; não recomendam ativamente
0 a 6	Detratores	Insatisfeitos; podem prejudicar a imagem da instituição

### Cálculo do NPS: % Promotores – % Detratores

Faixa de NPS	Classificação
75 a 100	Excelente
50 a 74	Muito Bom
25 a 49	Razoável
0 a 24	Ruim
Abaixo de 0	Crítico

### 10.2 Calendário de Pesquisas

Pesquisa	Público	Frequência	Canal
NPS Global	Todos os alunos ativos	Semestral	E-mail + Plataforma
NPS Acadêmico	Alunos por curso/disciplina	Semestral	Plataforma EAD
NPS Comercial	Alunos recém-matriculados	Pós-matrícula	WhatsApp
NPS Secretaria	Alunos que abrem requerimentos	Pós-atendimento	E-mail automático
NPS Financeiro	Alunos com histórico financeiro	Trimestral	E-mail

Pesquisa	Público	Frequência	Canal
NPS de Eventos	Participantes de cada evento	Pós-evento	WhatsApp / E-mail

### 10.3 Tratamento dos Detratores

Todo detrator identificado deve receber atenção prioritária do NEA:

18. Identificação do detrator no dashboard de NPS
19. Contato proativo em até 48 horas para escuta ativa
20. Registro da causa-raiz da insatisfação
21. Encaminhamento da causa ao setor responsável
22. Plano de ação e prazo de resolução
23. Retorno ao aluno com o que foi feito
24. Reavaliação da satisfação após 30 dias

## 11. Gestão de Indicadores

O NEA opera por dados. Cada área tem seus indicadores monitorados e consolidados em um painel de controle que orienta as decisões da instituição.

### 11.1 Dashboard do NEA

O painel de controle do NEA reúne, em tempo real ou por período, os seguintes indicadores consolidados:

Indicadores do Dashboard Central do NEA	
•	NPS Global e por área (Comercial, Acadêmico, Secretaria, Financeiro, Eventos)
•	Taxa de Evasão e Retenção de Alunos
•	Taxa de Conversão de Leads
•	Taxa de Inadimplência
•	Taxa de Resolução de Demandas na Secretaria
•	Volume de Reclamações e Elogios por área
•	Taxa de Presença e Satisfação em Eventos
•	Indicadores Acadêmicos: reprovação, frequência, acesso à plataforma

### 11.2 Ciclo Mensal de Indicadores

Semana	Ação
Semana 1	Coleta e consolidação dos dados do mês anterior
Semana 2	Análise por área e identificação de desvios
Semana 3	Reunião mensal com representantes: apresentação e planos de ação
Semana 4	Publicação do relatório mensal e início do monitoramento das ações

### 11.3 Metas Institucionais do NEA — Ciclo Anual

Indicador	Meta Anual
NPS Global	≥ 70
Taxa de Evasão Semestral	≤ 8%
Taxa de Resolução em 1ª Demanda (Secretaria)	≥ 85%

<b>Indicador</b>	<b>Meta Anual</b>
Taxa de Inadimplência	≤ 12%
NPS de Eventos	≥ 75
Taxa de Conversão Comercial	≥ 25%
NPS Acadêmico	≥ 75

## 12. Procedimentos e Fluxos Operacionais

### 12.1 Fluxo de Entrada de Solicitações

Qualquer solicitação de aluno, independente do canal de origem, deve seguir o fluxo unificado do NEA:

25. Recebimento da solicitação (presencial, WhatsApp, e-mail, plataforma ou ouvidoria)
26. Registro no sistema de gestão de tickets em até 2 horas
27. Classificação por tipo: dúvida, solicitação, reclamação ou elogio
28. Roteamento automático ou manual para a área responsável
29. Comunicação ao aluno de recebimento e prazo esperado
30. Resolução e retorno ao aluno dentro do prazo
31. Fechamento do ticket com registro do desfecho
32. Envio de pesquisa de satisfação pós-atendimento

### 12.2 SLA de Atendimento por Canal

Canal	Prazo para 1ª Resposta	Prazo para Resolução
WhatsApp Institucional	Até 4 horas (horário comercial)	Até 1 dia útil
E-mail	Até 1 dia útil	Até 3 dias úteis
Presencial	Imediato (fila: máx. 15 min)	Na hora ou até 3 dias úteis
Plataforma / Portal	Até 1 dia útil	Até 3 dias úteis
Ouvidoria	Até 2 dias úteis	Até 10 dias úteis
Redes Sociais	Até 4 horas	Até 2 dias úteis

### 12.3 Protocolo de Crise Reputacional

Quando um aluno publica reclamação pública (redes sociais, Reclame Aqui, Google), o NEA aciona:

33. Monitoramento diário de menções públicas à instituição
34. Identificação da reclamação e contato com o aluno em até 2 horas
35. Resposta pública empática e profissional, sem confronto
36. Resolução interna da causa-raiz com prazo definido
37. Atualização do aluno sobre as ações tomadas
38. Solicitação discreta de revisão/atualização do registro público

## 13. Ciclo de Melhoria Contínua

O NEA opera sob o princípio da melhoria contínua. Todo indicador abaixo da meta deve gerar um ciclo estruturado de análise e ação.

### 13.1 Metodologia PDCA Aplicada ao NEA

Fase	Ação no NEA
P — Planejar	Definir metas, cronogramas e responsáveis com base nos dados de NPS e indicadores
D — Executar	Implementar os planos de ação nas áreas com acompanhamento do NEA
C — Checar	Monitorar semanalmente os resultados e comparar com as metas
A — Agir	Consolidar o que funcionou e corrigir o que não funcionou no próximo ciclo

### 13.2 Reunião de Lições Aprendidas

Ao final de cada semestre, o NEA realiza uma reunião de lições aprendidas com todas as áreas, documentando:

- O que funcionou bem e deve ser mantido
- O que não funcionou e deve ser melhorado
- Novos processos ou práticas a serem testados no próximo semestre
- Reconhecimento público das equipes com melhor desempenho nos indicadores

### 13.3 Canal de Sugestões do Aluno

O NEA mantém aberto um canal permanente de sugestões dos alunos, acessível por QR Code na entrada da instituição e pela plataforma digital. As sugestões são revisadas mensalmente e as viáveis são convertidas em projetos de melhoria com prazo e responsável.

## 14. Glossário

Termo	Definição
NEA	Núcleo de Excelência do Aluno — órgão responsável pela gestão da experiência do aluno
NPS	Net Promoter Score — métrica de lealdade e satisfação do cliente/aluno
Promotor	Aluno que atribuiu nota 9 ou 10 na pesquisa NPS
Detrator	Aluno que atribuiu nota de 0 a 6 na pesquisa NPS
Neutro	Aluno que atribuiu nota 7 ou 8 na pesquisa NPS
SLA	Service Level Agreement — acordo de nível de serviço com prazos definidos
PDCA	Plan-Do-Check-Act — ciclo de melhoria contínua
Evasão	Saída do aluno da instituição antes da conclusão do curso
Lead	Potencial aluno que demonstrou interesse na instituição
CRM	Customer Relationship Management — sistema de gestão de relacionamento
Dashboard	Painel visual com indicadores em tempo real
Ticket	Registro de uma solicitação ou demanda de atendimento
Follow-up	Acompanhamento ativo de uma solicitação ou oportunidade comercial
Benchmarking	Processo de comparação com melhores práticas do mercado
Taxa de Conversão	Percentual de leads que se tornam alunos matriculados

### Núcleo de Excelência do Aluno

*Excelência não é um destino — é um hábito.*