

“Gestão da Permanência: Estratégias de Retenção no Ensino Superior a Distância”

Fernando Novais da Silva
101ª Defesa - 21 de julho de 2023

Membros da Banca Examinadora:

Prof. Dr. Victor Rafael Laurenciano Aguiar (Orientador/UNIVILLE)

Prof. Dr. Jacir Favretto (membro Externo/UnC)

Prof. Dr. Danilo Corrêa Silva (Membro Interno/UNIVILLE)

Profa. Dra. Marli Teresinha Everling (Membro Interno/UNIVILLE)

Resumo:

O presente projeto apresenta a análise e o desenvolvimento de uma reestruturação de um programa de gestão da permanência em uma instituição de ensino superior do norte catarinense com uma entrega final de um Blueprint com modelos de abordagens e atendimentos com foco no engajamento e na relação do acadêmico com a faculdade. A ideia surgiu durante a jornada profissional do autor, quando ele percebeu, principalmente no decorrer de sua trajetória como Coordenador administrativo, comercial, Coordenador de curso e como Professor, o desafio de engajar o acadêmico dentro e fora da sala de aula, antes e depois da matrícula, principalmente nos cursos à distância. Para atingir o objetivo geral de reestruturar o programa de gestão da permanência de uma Instituição de ensino superior à distância do Norte Catarinense. O projeto teve como base metodológica o Design de serviços e vários métodos e ferramentas do design e da gestão, que foram utilizadas para coletar e analisar as informações que permitiram identificar oportunidades de melhorar um processo já existente, iniciando antes da matrícula e continuando de forma cíclica com uma abordagem mais ativa e relacional na jornada do acadêmico, como proposta de valor para a sua permanência, com a entrega final de um Blueprint com modelos de abordagens e atendimentos com foco no engajamento e na relação do acadêmicos com a faculdade.

Palavras-chave: Gestão da permanência; evasão; retenção; proposta de valor; design de serviços; ead.