

# YDUQS

CASO DE SUCESSO

## Usando o feedback para inovar e melhorar a experiência do cliente



Em nossa opinião, a melhoria contínua da experiência do cliente de nossos alunos não é uma missão de uma área específica, mas de toda a instituição

**Gustavo Sued**  
Diretor da área de Customer Experience  
da Estácio

Mais de 1,2 milhões de estudantes já participaram do Feedback

+22 pontos de aumento no NPS dos programas digitais\*

+19 pontos de aumento no NPS dos programas no Campus\*

\* NPS Estácio, YTD Q3 2021 vs 2020

**Medallia**

## SUMMARY

---

A Estácio, uma das maiores instituições de ensino superior do Brasil, está em uma transformação cultural que visa proporcionar a melhor customer experience aos seus alunos e está analisando e redesenhando processos para garantir que a satisfação seja alcançada.

---

Com a plataforma Medallia, a Estácio passa a ter uma compreensão clara da experiência do aluno em oito diferentes pontos de contato ao longo da jornada e pode fazer melhorias a partir do feedback recebido.

---

O feedback dos alunos permitiu que a organização fizesse várias melhorias de processos, como reformular os comprovantes de pagamento para que sejam mais fáceis de entender.

---

Hoje, o Net Promoter Score (NPS) aumentou 19 pontos nos programas do Campus e 22 pontos nos programas digitais. Além disso, a organização viu o número de pesquisas respondidas mais do que dobrar entre os 1,2 milhões de estudantes que participaram do feedback.

## Cumprindo a missão

Impulsionada pelo propósito de “Educar par Transformar”, a Estácio está presente em 23 estados e no Distrito Federal, por meio do ensino presencial e em todo Brasil o com o ensino digital com diferentes cursos. A instituição oferece cursos de graduação e pós-graduação para mais de 1,2 milhões de alunos matriculados. Comprometida em promover a melhoria contínua da experiência de seus alunos, a Estácio utiliza a plataforma Medallia desde 2019.

O lançamento da plataforma Medallia na Estácio marcou a transição de uma fase em que eram realizadas ações específicas de experiência do cliente para um programa contínuo de empatia com o aluno. No passado, após obter a resposta de uma pesquisa de aluno, a média de tomada de ação para atender esse feedback coletado era de até 30 dias. Agora, tanto a realização de pesquisas de satisfação dos alunos como a análise dos resultados acontecem em tempo real.

## Compreendendo o feedback recebido ao longo da jornada do aluno

A Medallia oferece uma visão unificada da percepção do aluno sobre os oito blocos da jornada estudantil na instituição, que começa a partir da matrícula (quando o candidato torna-se aluno) para a fase de onboarding e avaliação da experiência de aprendizagem. Outras coletas de feedback durante a jornada do aluno com a instituição são: o pagamento, a comunicação entre a instituição e o estudante, a renovação da matrícula, o atendimento e a formatura.

Toda a diretoria da Estácio é usuária de dashboards da Medallia que informam em tempo real a evolução dos índices de NPS da instituição. A plataforma permite a configuração de vários dashboards diferentes, que fornecem dados específicos a cada perfil de usuário, proporcionando à diretoria e aos colaboradores uma visão clara da experiência do aluno.

**Melhorar a experiência, para colocar os estudantes no centro de tudo o que nós fazemos, requer uma mudança cultural dentro da companhia.**

Rossano Marques  
Vice Presidente de Corporate  
Operations na Yduqs

## Aumentando o engajamento e a satisfação em busca de melhoria contínua

Um processo que vem sendo aprimorado a partir dos insumos gerados pela plataforma Medallia está relacionado aos boletos mensais. Quando a equipe recebeu a informação de que o layout do boleto não estava claro, dificultando o entendimento dos alunos sobre o que estava sendo cobrado e sua situação financeira, o time passou a desenvolver novos layouts de boletos até chegar a um template que atendesse a demanda dos alunos. Uma resolução como essa acontece depois que os squads - formados por equipes multidisciplinares da Estácio - estudam e analisam os insights gerados pela plataforma Medallia com o objetivo de entender a causa raiz de um problema. Quando necessário, os squads propõem o redesenho de processos, de modo a aumentar o engajamento do aluno à instituição. Hoje a Estácio conta com sete squads dedicados à melhoria contínua da Experiência do Aluno.

A plataforma Medallia, com o apoio da integradora de soluções SMT, ajudou o NPS da Estácio a evoluir 19 pontos nos programas do Campus e 22 pontos nos programas digitais. A instituição dispara em média 350 mil pesquisas para alunos a cada mês, que serão analisadas instantaneamente, gerando KPIs essenciais para apoiar a transformação da cultura da Estácio. A taxa de respostas às pesquisas também aumentou e o número de pesquisas respondidas pelos alunos mais do que dobrou.

### Sobre a Medallia

Medallia é pioneira e líder de mercado em Gestão da Experiência. Sua premiada plataforma SaaS, a Medallia Experience Cloud, guia o mercado no entendimento e gestão de experiência dos clientes, funcionários e cidadãos. Ao usar a Medallia os clientes podem reduzir o churn, transformar detratores em promotores e criar oportunidades in-momentum para cross-sell e up-sell, o que permite com que tenham o retorno de seus investimentos. Saiba mais em [Medallia.com/br/](https://www.Medallia.com/br/)