



## 1. EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

### 1.1 A Instituição

O Colégio Anchieta é uma instituição educacional da Companhia de Jesus, de jesuítas, que atende alunos desde a Educação Infantil até o Ensino Médio. Está localizado na cidade de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Em janeiro de 2013, completou 123 anos de existência, com aproximadamente três mil alunos, e é considerada uma referência em educação básica na capital gaúcha. Conta atualmente com 408 funcionários, sendo 227 docentes e 181 administrativos. Seu campus (Anexo 1) possui uma área de 14 hectares, e há, além disso, duas outras áreas para atividades extraclasse e extracurriculares: o Morro do Sabiá, com 5 hectares, em Porto Alegre, e a Casa da Juventude, com 54 hectares, no distrito Vila Oliva do município de Caxias do Sul.

No período de 2010 e 2011, a Província do Brasil Meridional da Companhia de Jesus – BRM, cuja mantenedora é a Associação Antônio Vieira – ASAV, elaborou um documento que propõe uma nova organização da estrutura dos três colégios da referida província – Colégio Anchieta, de Porto Alegre/ RS; Colégio Catarinense, de Florianópolis/ SC, e Colégio Nossa Senhora Medianeira, de Curitiba/ PR – que superasse os modelos domésticos de executar processos e tivesse como base modelos científicos. Nessa proposta, a tradição da Companhia de Jesus, a integração do educacional com o administrativo, a formação e a sustentabilidade, bem como as novas exigências de um mundo em constante transformação e transições múltiplas, são referenciais que orientam as operações e as estratégias.

A nova estrutura organizacional propõe uma mudança e padronização no organograma das filiais, com descrição das funções e competências, que consiste principalmente na criação de setores de apoio administrativo, a saber: *Setor de Recursos Humanos; Setor Administrativo Financeiro; Setor Comunitário; Setor de Atendimento e Relacionamento* – este último, objeto de relato deste case. No Anexo 2 e 3 podem ser visualizados o Organograma antigo e o Organograma com a nova estrutura, respectivamente.

### 1.2 Prática Eficaz - **Setor de Atendimento e Relacionamento: aperfeiçoar processos promovendo a gestão integrada da informação**

Antes destas mudanças, o setor *Atendimento e Relacionamento* não existia, porém, as funcionalidades que hoje lhe cabem eram representadas por departamentos distribuídos em diferentes hierarquias e focos, a saber:



- *Secretaria Geral*, sob a responsabilidade do diretor acadêmico, composta por dois profissionais, com foco e característica estritamente cartorial;

- *Serviço de Telefonia e de Recepção*, sob a responsabilidade do supervisor de segurança, representado por três profissionais;

- *Serviço Social*, instituído em 2009 e representado por dois profissionais, sob a orientação do diretor administrativo-financeiro.

O Atendimento era uma função que se diluía em diversos pontos de contato dentro da Instituição, mas sem preocupação maior com o cuidado e a atenção que hoje se quer dar aos visitantes. Não havia profissional exclusivo para atendimento ao *prospect*<sup>1</sup>. Eram oferecidas visitas orientadas, apenas durante o segundo semestre, com agenda de dia e horário fixos, aos quais os interessados deveriam se submeter quando tivessem interesse no conhecimento da Instituição. O Relacionamento era baseado nos dados quantitativos e cartoriais que a Secretaria Geral apurava: números de matrículas, rematrículas, cancelamentos, transferências, percentual de aprovados, reprovados. Informações de caráter qualitativo não eram observadas e nem registradas, tais como sugestões, críticas e o banco de dados dos visitantes.

A prática eficaz, objeto deste case, se dá com a aprovação da nova estrutura organizacional pela mantenedora, em agosto de 2011, com prazo de conclusão até junho de 2013. Nesse sentido, então, tem início o planejamento da seguinte prática de gestão: **Setor de Atendimento e Relacionamento: aperfeiçoar processos promovendo a gestão integrada da informação**. A mudança do perfil da Direção do Colégio, com maior experiência em administração e mercado, propiciou desenvolvimento e qualificação aos gestores, o que favoreceu a descentralização das tomadas de decisões, a escolha de pessoas com o perfil adequado para cada coordenação e a confiança nas competências de cada um para pôr em prática as estratégias definidas.

Outro fator que contribuiu para a operacionalização deste setor é a implantação de um sistema integrado de gestão, *Enterprise Resource Planning* – ERP, em setembro de 2009. A partir dessa data, as filiais da Associação Antônio Vieira, entre elas o Colégio Anchieta, começaram a operar um sistema único para todos os processos administrativos: processo de admissão de novos alunos, matrícula, rematrícula, registro de graus, cobrança, efetividade, suprimentos, financeiro, patrimônio e contabilidade. Graças ao sistema único de gestão, as interfaces entre os

---

<sup>1</sup> *Prospect* – clientela em potencial



diversos setores – comunicação, financeiro, estrutura acadêmica, RH e TI –, têm contribuído muito na otimização dos processos acadêmicos, melhorando a entrega que é feita aos alunos e às famílias, principalmente quando se fala de serviços virtuais, otimizando com isso processos internos.

Diante do exposto, em 2011 o setor surge com a definição do coordenador, profissional da área financeira do Colégio, com perfil inovador, visão sistêmica e integrada com foco no cliente e nos resultados. Foi contratada uma profissional com formação em pedagogia, a fim de dar conta do atendimento às famílias. Ainda, manejou-se para esta hierarquia o serviço social, a recepção e a telefonia; migrou-se do setor financeiro um profissional com foco no processo de cobrança, a fim de garantir que todo processo de matrícula se concretizasse num único ponto de atendimento.

Ao implantar estas mudanças cuidou-se em minimizar os impactos com a ruptura das hierarquias anteriores. Por isso, a mudança foi feita de forma gradativa, com diálogo, reuniões da Direção com os funcionários, além da distribuição de um documento aprovando a nova Estrutura Organizacional, assinado pelo Diretor Presidente da Província do Brasil Meridional da Companhia de Jesus.

Hoje, vencida a fase de implantação, o setor *Atendimento e Relacionamento* conta com nove profissionais: um coordenador, dois líderes de processos, três assistentes, uma recepcionista e duas telefonistas.

### 1.3 Objetivos da Prática Eficaz

A perspectiva do setor *Atendimento e Relacionamento* é voltada para processos de atendimento e relacionamento com os pais, alunos e responsáveis no que se refere a matrículas e demais serviços oferecidos pela escola; ou seja, é direcionada para clientes e *prospects*.

O setor *Atendimento e Relacionamento* representa também uma mudança de perspectiva em relação ao *prospect*, que coincidiu com a mudança proposta pela Mantenedora nas estruturas das Instituições de ensino, conforme apresentado no item anterior. Ou seja, a Instituição passou a dar mais atenção aos potenciais alunos, que em algum momento estabelecem contato.

Assim, os objetivos estritos da prática eficaz são:

- a) registrar a vida acadêmica dos alunos (clientes), tais como matrícula, frequência, notas, menções, emissão de documentos legais e a sistematização destas informações, no intuito de viabilizar a divulgação e entregas de forma ágil;



- b) acompanhar visitantes, pais e/ou futuros alunos (*prospects*), com vistas a dar informações gerais sobre o Colégio;
- c) gerenciar e acompanhar o processo de inclusão educacional e acadêmica por meio da análise e da concessão de bolsas de estudo (clientes e *prospects*);
- d) controlar o processo de relacionamento com os clientes, de forma analítica e sintética, a fim de que possam gerar subsídios para oferta de novos produtos e definição de oferta.

Por fim, o objetivo lato da prática eficaz é gerar sinergia dos objetivos estritos através da gestão de processos, que perpassam em todas as áreas da Instituição e atingem diretamente os alunos e famílias.

#### 1.4 Público-alvo Atingido

O público diretamente atingido são os alunos e pais/responsáveis legais – considerados aqui como clientes; e os alunos e pais em potencial – considerados aqui como *prospects*, tendo-se em vista um contexto de escola educadora, cuja missão é educar, preparar seus alunos para a vida, e que este processo não pode ser comprado e recebido passivamente pelo educando. A participação ativa dos alunos, pais/responsáveis torna-os corresponsáveis pelo seu processo educacional.

O público indiretamente atingido são os professores, os serviços de orientação Pedagógica, Educacional, Religiosa, Convivência Escolar, pessoal de gestão tática e estratégica da Instituição, tanto da esfera administrativa quanto da esfera acadêmica.

#### 1.5 Descrição das Atividades Implantadas

##### 1.5.1 Otimização do processo de cobrança

O processo de cobrança consiste na emissão de fatura mensal, na qual são discriminados e somados os serviços usados pelo aluno. Até 2010, a cobrança por boleto bancário era feita somente para o serviço da mensalidade escolar, o seguro de vida escolar, a taxa de material didático e a mensalidade das escolinhas esportivas. No entanto, conforme proposta do Projeto Político Pedagógico do Colégio Anchieta, são oferecidas atividades extraclasse que também têm cobrança, tais como peças teatrais, viagens a outras cidades para estudo *in loco*, visita aos pontos turísticos de Porto Alegre, visita a Museus, entre outras. Estas atividades são esporádicas, e a sua cobrança dava-se pelo recebimento de dinheiro em espécie, que era entregue pelos alunos aos serviços de apoio de cada Ano/Série. O responsável por esse



recebimento também precisava organizar o evento, recolher os valores, contratar os fornecedores e fazer a prestação de contas.

Como melhoria do processo, desde 2011, a cobrança das atividades extraclases deu-se por meio do faturamento mensal do boleto bancário, em que se faz a descrição analítica dos serviços e seus respectivos valores. Da implantação deste processo podemos citar os seguintes benefícios:

- a) extinção do recebimento de valores em espécie na Instituição em pelo menos 13 pontos de contato diferentes – uma equipe de apoio para cada ano/série;
- b) potencialização dos esforços destas equipes para sua atividade fim, que é o acompanhamento do aluno na esfera acadêmica;
- c) extinção total da circulação de dinheiro na Instituição e canalização total deste fluxo pela compensação bancária;
- d) consolidação da cobrança num único vencimento e forma de pagamento evitando envio de pequenos valores em diferentes momentos, o que facilitou a vida das famílias;
- e) transparência do processo, visto que a cobrança destes serviços é explicitada no extrato corrente e boleto bancário;
- f) melhoria da gestão dos processos da Instituição, pois, em decorrência da possibilidade de dimensionar a movimentação financeira destas atividades, gerando subsídios para barganha nas negociações com os fornecedores.

Em 2011, a movimentação financeira dessas atividades atingiu, aproximadamente, R\$ 500 mil reais e, em 2012, R\$ 731 mil reais, conforme demonstrado nos Anexos 4 e 5, respectivamente. A sistematização destas informações e a apuração destes dados revertem em conhecimento que favorece as interfaces com outras áreas da Instituição, melhorando a operação e os resultados financeiros.

#### 1.5.2 Informação em qualquer tempo e qualquer lugar

O Colégio Anchieta disponibiliza acesso ao portal<sup>2</sup>, via usuário e senha, há pelo menos 10 anos. No entanto, a mudança da cultura interna, tanto para implantar o processo de entregas como para estabelecer a cultura de acesso por este meio, desenvolveu-se de forma lenta.

---

<sup>2</sup> Espaço virtual e restrito acessado por meio do site do Colégio, onde os alunos e pais podem consultar informações



Nos primeiros oito anos, o portal foi utilizado tão somente para o processo de renovação de matrícula, o que ocorre uma vez por ano. O usuário e a senha de acesso ao portal eram disponibilizados apenas para os responsáveis do aluno. Os alunos não tinham à disposição a possibilidade de trafegar nesse universo. Por isso, o trabalho da Secretaria Geral, nesses anos, foi muito intenso para resgatar junto aos pais a lembrança do *login* e da senha a cada novo processo de rematricula. A singularidade de entregas oferecidas gerava dificuldades para tornar corrente o uso do portal.

Com a nova prática de gestão do setor, ampliou-se o leque de serviços no portal, dadas as múltiplas facilidades que esse recurso oferece, sobretudo, no que se refere à rapidez e à acessibilidade de informação para alunos e pais. A informação pode ser obtida a qualquer tempo e em qualquer lugar!

O aluno passou a ter *login* e senha para acesso ao portal. As entregas de ordem acadêmica e administrativa, por essa ferramenta, aumentaram de forma gradativa, tendo-se o cuidado para que cada perfil possa acessar as informações que são pertinentes, conforme exposto a seguir. Anexo 6 – Entregas no Portal.

Perfil de segurança – aluno:

- a) material complementar aos estudos;
- b) resultado das avaliações por parecer descritivo (Educação Infantil e Ensino Fundamental - Anos Iniciais);
- c) resultado das avaliações parciais (Ensino Fundamental - Anos Finais e Ensino Médio);
- d) resultados das avaliações trimestrais e faltas (Ensino Fundamental - Anos Finais e Ensino Médio);
- e) ocorrências em sala de aula;
- f) documentos: Conteúdos Programáticos, Regimento Escolar, comunicados administrativos e acadêmicos;
- g) quadro de horários;
- h) histórico do aluno.

Perfil de segurança – responsável do aluno:

- a) dados pessoais do aluno;
- b) resultado das avaliações por parecer descritivo (Educação Infantil e Ensino Fundamental - Anos Iniciais);
- c) resultado das avaliações parciais (Ensino Fundamental - Anos Finais e Ensino Médio);
- d) resultados das avaliações trimestrais e faltas (Ensino Fundamental - Anos Finais e Ensino Médio);
- e) ocorrências em sala de aula;



- f) documentos: Conteúdos Programáticos, Regimento Escolar, comunicados administrativos e acadêmicos;
- g) extrato financeiro;
- h) emissão da 2ª via do boleto;
- i) processo de matrícula;
- j) quadro de horários;
- l) histórico do aluno.

Da implantação deste processo, podemos citar os seguintes benefícios:

- a) disponibilização, em tempo real e em qualquer lugar, da informação customizada, tanto para o aluno como para o responsável;
- b) grande aceitabilidade deste canal de comunicação, como revela o crescimento dos acessos que, de 2010 para 2012, tiveram um aumento de 288%, conforme pode ser visto na tabela Anexo 7.
- c) diminuição com custo de impressões. Em 2012 não foi impresso o boletim escolar – documento disponibilizado para alunos do 5º Ano ao Ensino Médio. Além disso, a solicitação de tiragem do documento físico foi abaixo de 50 exemplares no ano de 2012, de um universo de 5568 boletins que teriam sido impressos com a sistemática antiga (1856 boletins em cada trimestre letivo);
- d) desoneração dos serviços em atendimentos simples, pois as famílias não precisam dirigir-se à Instituição para saber resultados acadêmicos, fazer matrícula, buscar 2ª via de boleto ou fazer leituras de documentos oficiais;
- e) melhorias quanto à padronização da apresentação dos documentos, como cabeçalhos, logotipos, margens etc.
- f) aumento de informações no banco de dados da Instituição, pois a entrega das avaliações, por *Parecer Descritivo*, e das Avaliações Parciais requer que os professores façam a respectiva postagem no portal, gerando um registro permanente do desempenho dos alunos de forma analítica. Além disso, o sistema proporcionou a descentralização e a acessibilidade das informações. Até 2011, estas informações não eram armazenadas no banco de dados da Instituição, fazendo com que o Colégio não tivesse o histórico das menções das provas parciais de cada trimestre.



O Anexo 7 mostra a evolução das quantidades de acessos no período de 2010 a 2012, tanto de alunos quanto de responsáveis de alunos. Os acessos em 2010 totalizaram 28.887, e em 2012, 112.234, representando um aumento de **288%**.

### 1.5.3 Otimização do processo de comunicação com os alunos e famílias

A comunicação direta e personalizada com as famílias, desde 2011, começou a realizar-se, exclusivamente, por e-mail. Já antes de 2011, esse processo dava-se através de agência de correio ou pelo envio das comunicações através dos alunos.

Em 2012, foi criada uma conta de e-mail corporativa, chamada [anchietaatendimento@colegioanchieta.g12.br](mailto:anchietaatendimento@colegioanchieta.g12.br) para viabilizar essa rotina, garantindo assim a comunicação de forma Institucional. A partir de então, que foram feitas planilhas para gerenciar este processo com informações, tais como: público destinatário, quantidade de e-mails remetidos e o assunto comunicado (Anexo 8).

A implantação desta rotina trouxe como benefícios:

- a) redução de custos com postagens em correio: em 2010, a Instituição, gastou, com postagem em correio, R\$ 26 mil reais e, em 2012, R\$ 5 mil reais, o que representa uma redução de 79,26%, e uma economia de aproximadamente R\$ 21 mil. Os custos com os insumos (envelopes, etiquetas, impressões e papel) representam ainda outra economia: aproximadamente 17% do valor total.
- b) sustentabilidade financeira e ecológica;
- c) agilidade na comunicação;
- d) personalização da comunicação;
- e) gestão e arquivo histórico dos comunicados enviados.

### 1.5.4 Processo de Seleção de Alunos para Bolsas

O Colégio Anchieta é uma entidade filantrópica e, por esse motivo, oferta vagas para alunos bolsistas que atendam aos critérios socioeconômicos estabelecidos na Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, que dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de Assistência Social.

Até 2009, o processo de seleção de alunos bolsistas, executado pelo Diretor Administrativo-Financeiro, tanto na análise quanto na concessão, priorizava público com algum vínculo com a





Instituição. Nos últimos três anos, as exigências legais foram alteradas, o que exigiu um processo mais complexo para a captação de alunos bolsistas filantrópicos. A primeira mudança significativa foi a contratação de uma profissional com formação em Serviço Social, para que pudesse garantir a eficiência e legitimidade desse processo.

Em 2010 e 2011, a seleção de alunos dava-se por duas avaliações: primeira e eliminatória, pela análise social; segunda e classificatória, pela prova de conhecimentos. Em 2012, uma vez que a demanda por vagas de bolsas foi consideravelmente maior em relação à oferta, o processo deu-se primeiramente pela prova de conhecimentos, classificatória e, em seguida, pela análise social, eliminatória. É importante ressaltar que a prova de conhecimentos é aplicada para todos os candidatos inscritos, independentemente de serem candidatos à bolsa filantrópica ou não.

Hoje, o Colégio Anchieta, atende aproximadamente 300 alunos com bolsas filantrópicas, as quais podem ser parciais, de 50%, ou integrais de 100%.

As benesses percebidas deste processo são:

- a) melhoria no atendimento, pois, foram submetidos à análise social somente os alunos classificados na prova de conhecimentos, conforme o número de vagas disponíveis;
- b) transparência do processo, já que oportunizou as vagas para os alunos que estivessem, efetivamente, em condições, tanto intelectual como financeiramente;
- c) responsabilidade social, pois oportunizou às classes sociais C, D e E a possibilidade de usufruir de ensino em um Colégio conceituado.

#### 1.5.5 Implantar *workflow*<sup>3</sup> de solicitações

Até 2009, as demandas de transição – cancelamento de matrícula, transferência, conclusão de curso – demandavam um visto de outros setores, o que era feito pelo próprio cliente! Desde 2010, o *workflow* de vistos internos passou ser feito entre os próprios departamentos, ainda de forma manual, mas, pelo menos, de forma imperceptível aos alunos e aos pais. Em 2012, o processo de solicitações, bem como o *workflow*, foi sistematizado, extinguindo os controles manuais, proporcionando melhoria quanto ao registro e histórico das soluções e garantindo a comunicação aos devidos setores.

Foram criados grupos de atendimentos por categoria de assunto:

---

<sup>3</sup> Tecnologia que engloba um conjunto de ferramentas que permitem a automação de um determinado fluxo de trabalho e a troca de informações interdepartamentais



- 1) Atualização Cadastral  
Alteração de dados cadastrais
- 2) Documentos – Transição
  - a) Cancelamento de matrícula
  - b) Certificação Escolar
  - c) Segunda via de Histórico Escolar
  - d) Transferência
  - e) Troca de Turno
- 3) Serviços – Financeiros
  - a) Adesão ao Seguro de Vida Escolar
  - b) Cancelamento de Débito em Conta corrente
  - c) Cancelamento do Seguro de Vida Escolar
  - d) Concessão de Desconto
  - e) Devolução de Valores Pagos
  - f) Isenção de Correção de Multa e Juros
  - g) Negociação
- 4) Reclamação, Sugestão e Informação.  
Reclamação, Sugestão e Informações.

O benefício da implantação deste processo gerou registros de forma sistêmica, o que garante histórico de pesquisa e de padrão de soluções e encaminhamentos.

#### 1.5.6 Atenção especial ao *prospect* e ao cliente

Em 2011, foi implantada a rotina de atendimento aos visitantes, feita por profissional com formação pedagógica e com agenda disponível para esse fim. Em 2012, como aprimoramento deste processo, foi criada uma ficha de atendimento ao visitante (Anexo 9) que visa a coletar identificação e pontos de contato com os visitantes, identificar motivadores que os trouxeram à instituição e sugestões declaradas ou percebidas durante a conversa. Hoje, esta ficha é transcrita para planilha Excel, no entanto, em 2013, sua transcrição será direta em sistema de gestão de relacionamento com o cliente – *Customer Relationship Management* – CRM, mais precisamente na ferramenta Dynamics. A qualidade percebida deste processo é a coleta de dados do contato estabelecido para potencializar comunicações, recebimento de sugestões ou críticas que são sinais do mercado quanto às oportunidades ou ameaças.

Ainda como melhoria do processo de atendimento, foi criado um “Kit” para os visitantes, composto de materiais de divulgação, como: quebra-cabeça, revista da Instituição, guia de atividades extracurriculares, guia mapa-estrutura, calendário de mesa, manual de



ingresso, caneta, lápis e cartão de contato. Tais produtos, além de informativos, contribuem para a fixação da marca da Instituição na mente do *prospect*. Anexo 10.

Para os candidatos que concretizam a matrícula, entrega-se um “Kit” de boas vindas que, além das informações organizacionais, oferece um mimo para quem está chegando, composto por: camiseta em malha PET com embalagem em forma de tubo, uma mensagem de boas vindas, Boletim Informativo, sacola *Ecobag*<sup>4</sup>, lápis e calendário de mesa. Anexo 11. A mensagem de boas vindas, escrita na embalagem em forma de tubo, diz:

*“Estamos muito felizes por saber que você vai conviver, aprender e crescer com a gente. Tão felizes que temos até um presente especial para agradecer. Assim, você já vai vestindo a camiseta da comunidade anchietana antes mesmo de as aulas começarem. Bem-vindo!” – Colégio Anchieta.*

E para os alunos que fazem renovação de matrícula, entrega-se um “kit” para lembrar este processo, que é composto por: sacola *Ecobag*, documento com Orientações para Matrícula, lápis, calendário de mesa e uma caderneta tipo *moleskine*<sup>5</sup>. Anexo 12.

## 2 LIDERANÇA

### 2.1 Equipe Envolvida com a Prática

As responsabilidades operacionais, antes da implantação da nova estrutura organizacional, estavam desconexas entre si, pois os profissionais respondiam a diferentes gestores. A Secretaria respondia ao Diretor Acadêmico; o Atendimento – parte dele respondia ao Supervisor de Segurança, da esfera Administrativa, e outra parte ao Serviço de Orientação Pedagógica, da esfera Acadêmica; o Serviço Social respondia ao Diretor Administrativo; e o Relacionamento não existia.

A nova prática eficaz do setor de Atendimento e Relacionamento proporcionou organização das funções, melhoria na hierarquia e, principalmente, a gestão da informação: quem responde o quê e para quem. Este setor responde pelos serviços discriminados a seguir e é composto por um coordenador, dois líderes de processo, três assistentes, uma recepcionista e duas telefonistas.

- Secretaria – responsável pela dimensão cartorial da vida acadêmica dos alunos, tais como matrícula, registros de

---

<sup>4</sup> Sacola ecológica

<sup>5</sup> Caderno de anotação



presença, menções, emissão de documentos legais. Além disso, o setor também responde pelo primeiro atendimento de cobrança, que consiste em faturamento mensal, emissão dos boletos bancários, registro da forma de pagamento, entre outros. Esta responsabilidade é representada por duas assistentes.

- Atendimento – responsável pelas atividades de apoio ao setor acadêmico e administrativo por meio de recepção, protocolo de telefonia, acompanhamento de visitantes, contato com os pais e/ou futuros alunos, com vistas a dar informações gerais para o processo de admissão de alunos novos. Esta responsabilidade é representada por um líder de processo, uma recepcionista e duas telefonistas.
- Serviço Social – responsável pelo gerenciamento, acompanhamento e documentação das atividades de inclusão acadêmica e social, tais como análise, concessão, monitoramento e avaliação das bolsas de estudo e/ou outras gratuidades, ações assistenciais. Esta responsabilidade é representada por um líder de processo e uma assistente.
- Relacionamento – responsável pelo registro de dados para o sistema de relacionamento com os clientes e *prospects*. Fornece informações para a tomada de decisão no tocante às questões que possam gerar subsídios para a negociação de novos produtos, matrículas e definições de oferta. Esta responsabilidade é representada pelas forças conjuntas da coordenação, de líderes de processo, de assistentes e da recepcionista.

Para viabilizar a implantação do Setor de Atendimento e Relacionamento, conforme proposto pela nova Estrutura Organizacional, foi necessário reestruturar o espaço físico que então era usado pela Secretaria, viabilizando a instalação da coordenação, dos líderes de processos e dos assistentes de atendimento e relacionamento. O espaço físico para o atendimento também sofreu alterações: instalou-se uma mesa redonda e um pequeno espaço infantil, além de um balcão com dois computadores, que dão acesso ao site do Colégio, com o objetivo de viabilizar o processo de inscrição de novos alunos e consulta dos serviços no portal. Além disso, foi instalada uma máquina de café para servir aos pais e visitantes. Este espaço pode ser visualizado no Anexo 13.

No hall de entrada do Colégio e em frente ao Setor de Atendimento e Relacionamento, instalou-se um balcão, onde a recepcionista e a telefonista fazem o primeiro atendimento, com local



confortável de espera aos visitantes, como pode ser observado no Anexo 14.

O serviço social faz atendimento em sala própria, pois precisa, em vista do sigilo profissional, de privacidade para fazer entrevistas presenciais e análise de documentos que merecem discussão e interpretação. O setor pode ser visualizado no Anexo 15.

## 2.2 Participação da Alta Direção

Percebe-se que a gestão descentralizada com foco na qualificação profissional e na tomada de decisões são características que favorecem o fluxo do trabalho, garantindo que os processos aconteçam num ritmo mais rápido.

## 3 FOCO

### 3.1 Clientes

O foco principal da implantação do Setor de Atendimento e Relacionamento está no cliente e no *prospect*. A nova apresentação do setor e suas responsabilidades devem-se ao fato de o cliente ser atendido num único ponto, o que pode resolver ou encaminhar todas as suas necessidades, além de propiciar-lhe um ponto de referência. Ou seja, é uma visão voltada para a qualidade no atendimento.

### 3.2 Administrativo

O foco administrativo consiste em otimizar os processos que se referem ao *core business*<sup>6</sup>, ou seja, à estratégia da Instituição para o mercado. Esses processos são os que subsidiam informações aos setores administrativos da Instituição e aos setores acadêmicos.

### 3.3 Econômico-Financeiro

O foco econômico-financeiro consiste em dar viabilidade e sustentabilidade à Instituição, uma vez que é o setor que realiza as matrículas dos alunos e conduz o processo de admissão de alunos novos. Por isso tem ação fundamental na tomada de decisões quanto à oferta de produtos ou vagas conforme a demanda.

---

<sup>6</sup> A parte central, principal de uma empresa.

## 4. RESULTADOS

### 4.1 Formas de Avaliação

A implantação do *Setor de Atendimento e Relacionamento* deve-se à avaliação, feita por um Grupo de Trabalho da Mantenedora, que documentou uma nova proposta da estrutura organizacional, conforme apresentado no Anexo 3. Tendo em vista o contexto do mercado atual, suas exigibilidades e novos modelos de organização empresarial, observaram-se as dinâmicas da revolução tecnológica, que alteram as relações de produção e de trabalho. Tais dinâmicas vêm transformando também o contexto cultural, no tocante à indústria do lazer, da informação, do prazer, da busca e escolha de experiências para serem vividas a partir de produtos criados e comercializados. A necessidade do atendimento diferenciado do cliente e do *prospect* foi uma avaliação que o grupo percebeu e, por isso, deu-se a implementação de ações para a constituição deste setor.

### 4.2 Orçamento

O orçamento para o setor, apresentado no Anexo 16, no grupo de receitas, mostra uma variação positiva, no resultado, em 197%, ressaltando que monetariamente este resultado tem pouco significado. No grupo de despesas, na conta de salários e vantagens, de 2010 para 2013, revelou uma redução de 13,8%, a despeito de o quadro de funcionários ter aumentado, o que mostra maior eficiência desta gestão, pois as recontrações foram feitas com maior consonância com a realidade do mercado.

### 4.3 Análise financeira

a) A seguir, tem-se demonstrativo das despesas de postagem em correios dos últimos 3 anos:

ANO	VALOR em R\$	% Variação
2010	26.036,53	100,00%*
2011	13.767,00	47,12%*
2012	5.400,99	79,26%*

\* variação % de diminuição de custos relacionados a 2010

Salienta-se que os valores acima estão subestimados pois, representam apenas o custo de correio, que foi mais facilmente mensurável – não se considerou o custo com envelopes, cartas, impressões, etiquetas e a operação em si.



É importante ressaltar o ganho desta operação quando verificada enorme diminuição dos custos em apenas dois anos de acompanhamento.

b) tabela de atividades extraclasse

A sistematização da cobrança das atividades extraclases evidenciou o montante da movimentação financeira, otimizando processos internos e negociações com os fornecedores.

No exercício de 2011, a movimentação foi de aproximadamente R\$ 500 mil reais e, em 2012, de R\$ 731 mil, conforme demonstrado nos Anexos 4 e 5, respectivamente.

#### 4.4 Indicadores acadêmicos

A gestão de processos em uma solução única de sistema operacional integrado à Internet não só dá agilidade nas entregas e comunicações, mas facilita o trabalho do docente, que pode acessar o portal institucional – em qualquer tempo e qualquer lugar – para fazer registros dos alunos, emitir relatórios, postar material.

#### 4.5 Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores

Desde a implantação do setor, o grupo realiza reuniões quinzenais e, anualmente, são feitas avaliações individuais como regra. No entanto, reuniões individuais poderão ser agendadas com maior frequência, conforme apontamento do coordenador ou dos funcionários, de forma bilateral. São momentos que propiciam conhecimento, troca de experiência e convivência do grupo. Nas reuniões individuais, a conversa busca explorar o sentimento das pessoas, satisfação, preocupações, perspectivas para o futuro e alinhamentos para o bem-estar do todo.

Pela descrição das atividades implantadas, conforme explorado no item 1.4, percebe-se um significativo esforço e comprometimento da equipe para garantir a operacionalização. A cobrança de atividades extraclases por boleto, as entregas pelo portal, disponibilização de Usuário e senha, as comunicações por *e-mail*, o processo de concessão de bolsas, sistematização de atendimentos internos, atendimento das visitas – tudo isso gera demandas que exigem dos funcionários maiores



competências, maior visão sistêmica, compromisso com os resultados, entre outras qualidades.

*“As mudanças que ocorreram na estrutura organizacional trouxeram muitos benefícios para a Instituição, que passou para uma gestão mais descentralizada e tornou o processo mais ágil e efetivo, principalmente nos processos funcionais do dia a dia. Há de se ter em vista que, anteriormente, a gestão era caracterizada por ser centralizadora, pois o papel do coordenador não existia e, muitas vezes, as demandas que poderiam ser resolvidas pelo próprio setor precisavam passar pela Direção. Hoje percebo que muitas ações de rotina, que precisamos resolver com agilidade para dar retorno aos nossos clientes, são resolvidas junto à própria equipe com apoio e intervenção do coordenador, que tem um papel muito importante. Sinto mais segurança frente à tomada de decisões e às ações tanto no processo de planejamento como no operacional.” (Josiane Fabia Sturmer, Assistente Social)*

#### 4.6 Indicadores de satisfação de clientes

A implantação das atividades propostas no item 1.5 tem por objetivo melhorar o atendimento e os processos que impactam no cliente e no *prospect*. Atingir este objetivo requer muito trabalho no sistema operacional da Instituição, implantação de processos que garantam as entregas desejadas e mobilização para que a cultura interna execute as demandas na nova proposta.

A base de todo este trabalho é o equilíbrio das necessidades do presente com exigências do futuro. A distância entre o presente e o futuro é muito tênue quando se trata de recursos tecnológicos e digitais, pois mudam rapidamente, exigindo que os serviços façam entregas e, ao mesmo tempo, o façam através dos meios de relacionamento modernos – *facebook*, *site*, portal, entre outros.

Esta evidência pode ser percebida pela aceitabilidade do público quanto ao uso do portal, o que é demonstrado pelo aumento significativo dos acessos, conforme exposto no Anexo 7. A seguir, há o depoimento de mãe de aluno referente ao processo de renovação de matrícula, que tinha prazo para execução nos dias 20 e 21 dezembro, próximo passado.





*“Tenho um filho Español que estuda no Colégio Anchieta faz dois anos. Atualmente ele se encontra na Espanha, seu País de origem...,e eu sua mae trabalhando na Argentina. Foi muito gratificante, e me deu muito orgulho,mesmo longe do Brasil, poder fazer a matrícula do meu filho por internet. Não sei quem é o/a responsável por isso... Mas quero parabenizar, felicitar esta iniciativa. Nem na Espanha,"las cosas funcionan así tan bién".*

*Agradeço e espero que las cosas sigam evoluindo positivamente, e "mejoren mucho más" con mucho respecto...soy muy grata..." (Eneida P. Garramones – mãe de aluno)*

#### 4.7 Indicadores

##### 4.7.1 Indicadores de Inscritos

A sistematização das inscrições de novos alunos pelo site do Colégio – [www.colegioanchieta.g12.br](http://www.colegioanchieta.g12.br) – , além de facilitar o processo às famílias, possibilita a integração com o sistema operacional da Instituição, viabilizando a coleta de dados e, com isso, o acompanhamento da sequência do processo de admissão. Observamos, no Anexo 16, os indicadores dos inscritos dos últimos três anos e a manutenção destes números, considerando que no mercado educacional há um aumento de escolas particulares e acirramento da competição, no caso do Colégio Anchieta, no mesmo perímetro geográfico.

##### 4.7.2 Indicadores de matrículas e rematrículas

Conforme indicadores apresentados no Anexo 17, percebemos que a Instituição tem fidelização do público, pois as rematrículas, nos últimos anos, têm-se mantido num crescente.

##### 4.7.3 Indicadores de Matrícula Inicial e Matrícula final – por período letivo

Os indicadores de matrícula inicial mostram uma curva de crescimento da instituição, no decorrer dos anos, em relação ao número de alunos matriculados. Da mesma forma, o número de matrículas finais também se mantém num crescente. Esses dados mostram o crescimento da Instituição, que se converte na sustentabilidade financeira. O gráfico que representa estes números pode ser consultado no Anexo 17.



#### 4.8 Resultados obtidos junto à comunidade

Abaixo, seguem os indicadores orçamentários e a quantidade de alunos que foram beneficiados por bolsas de estudos.

##### 4.8.1 Orçamento para assistência social – Bolsas para alunos

2010 – realizado	R\$ 1.142.953,06
2011 – realizado	R\$ 2.077.557,00
2012 – realizado	R\$ 2.089.353,00
2013 - orçado	R\$ 3.273.084,00

Fonte: Balancete Contábil

##### 4.8.2 Quantidade de alunos bolsistas

<b>Período Letivo</b>	<b>Bolsa Integral</b>	<b>Bolsa Parcial</b>	<b>Total</b>
<b>2010 - realizado</b>	40 alunos	170 alunos	210 alunos
<b>2011 - realizado</b>	73 alunos	173 alunos	246 alunos
<b>2012 - realizado</b>	107 alunos	143 alunos	250 alunos
<b>2013 - previsto</b>	137 alunos	161 alunos	298 alunos

Fonte: Relatórios Analíticos Serviço Social

## 5 LIÇÕES APRENDIDAS

A implantação do setor com foco no atendimento e relacionamento é um grande desafio que se apresenta nos tempos modernos, devido aos constantes avanços tecnológicos, que instigam formas diferentes de produzir resultados e entregas. Pelo fato de trata-se de uma Instituição de Ensino, não pode deixar de atender estas exigências. Da mesma forma, hoje, o mercado exige que se faça gestão das informações para tomada de decisões quanto à oferta de serviços ou vagas, a fim de garantir a sustentabilidade e viabilidade do negócio.

O aprendizado maior se reflete no fato de a Instituição ter conseguido avançar consideravelmente nas atividades implantadas nestes últimos dois anos, o que não significa a ausência de desafios e



ambição para um futuro próximo. Além disso, deve-se ter presente que os processos estratégicos precisam ser totalmente dominados pela Instituição e que esta mudança cultural integre todos os envolvidos em uma única solução: o operacional, colaborativo e analítico – *front office*, *back office* e o *business intelligence*; os aplicativos usados – *softwares* e a internet.

O apoio da alta direção, o envolvimento da equipe, uma visão de gestão sistêmica e a perspicácia para perceber o que o cliente e o *prospect* buscam é o que garante a continuidade deste trabalho, fortalecendo a prática eficaz.

## 6 AÇÕES DE CONTINUIDADE

A implantação do *Setor de Atendimento e Relacionamento* e de suas atividades são sistematicamente avaliadas a fim de verificar-se a aceitabilidade, a resolutividade, a integração com os demais setores, a busca de melhorias e a respectiva consonância com as necessidades do cliente.

A seguir, tem-se o relato de ações de continuidade previstas para os próximos dois anos.

### 6.1 Processo de cobrança

Os boletos bancários são impressos e enviados mensalmente às famílias por meio dos alunos, além de estarem à disposição pelo portal. A intenção é migrar da impressão física e do envio pelos alunos para o envio, através de *mailing*, diretamente ao responsável financeiro. Os objetivos desta mudança são reduzir o custo com impressão e extinguir a intermediação desta entrega do aluno para os pais.

### 6.2 Comunicação por *mailing*

Hoje, o Colégio Anchieta dispõe de três ferramentas para a comunicação por *mailing* – *Microsoft Office*, *Easymailing* e *Dynamics*, cada qual com suas características, peculiaridades e facilidades. A ação de continuidade para 2013 é analisar qual delas oferece maior aderência e segurança às necessidades deste processo.

Além disso, a intenção é mapear este processo a fim de divulgar o fluxo desta operação na Instituição, prever atividades ou



tarefas inerentes ao processo, responsáveis, fluxograma da edição e revisão alinhado à comunicação institucional, tempo de execução, medição de resultados, padronização, custos, entre outros.

#### 6.3 Processo de seleção – alunos bolsistas

Os desafios para 2013, na continuidade de melhoria deste processo, é sistematizar as inscrições dos candidatos à bolsa filantrópica, realizar publicação de edital do referido processo, divulgação do mesmo via *site* a fim de oportunizar a vaga a um maior número possível de pessoas.

#### 6.4. Sistematizar banco de dados de *prospect*

Em 2012, foi implantada uma Ficha do Visitante – Anexo 9 – com o objetivo de coletar dados dos contatos travados. Como continuidade e melhoria deste processo, o projeto é que se implante sistema de relacionamento com o cliente – através da ferramenta *Dynamics* – que está à disposição da Instituição. Implantar este sistema favorecerá que os dados não sejam arquivados sem ação alguma de relacionamento com o *prospect*. Além disso, será possível criar indicadores que relacionem o visitante com a quantidade de novos alunos matriculados.

#### 6.5 Implantação do Diário de Classe eletrônico

O Diário de Classe, hoje, é feito em documento físico, trimestralmente, pelo professor. Como continuidade de implantação de atividades quanto à atividade fim, o projeto é implantar o Diário de Classe eletrônico. O objetivo é entregar a informação de presença em tempo real aos responsáveis, otimizar o trabalho dos docentes e aumentar o registro analítico no banco de dados da Instituição.

#### 6.6 Ambientação do Setor

Com o objetivo de dar maior visibilidade ao trabalho dos jesuítas, será implantado, como parte da ambientação do *Setor de Atendimento e Relacionamento*, numa das paredes com plena visão da porta de entrada, um painel do mapa mundial com a localização destacada da presença dos jesuítas no mundo, conforme demonstrado no Anexo 18.



### 6.7 Equipe – Capacitação contínua

A equipe é o motor responsável para viabilizar a implantação das atividades e acompanhar a execução das mesmas. A colaboração, o trabalho e o envolvimento são competências comportamentais relevantes nos profissionais, a fim de garantir a eficiência e eficácia. Neste sentido, o trabalho de aprendizado com a equipe é contínuo, na discussão dos fluxos e resultados esperados e na reorganização, buscando a melhor prática. O *feedback* é constante, e a responsabilidade é compartilhada.

### 6.8 Multiplicar o conhecimento

Implantar e sistematizar novas atividades requer que este conhecimento chegue às bases operacionais, colaborativas e analíticas, produzindo uma sinergia de informações e beneficiando a todos direta ou indiretamente envolvidos no processo. O objetivo, na continuidade de melhorias, é disseminar o conhecimento, treinar para a operação, escutar as necessidades e apoiar na execução para atingir os resultados desejados.

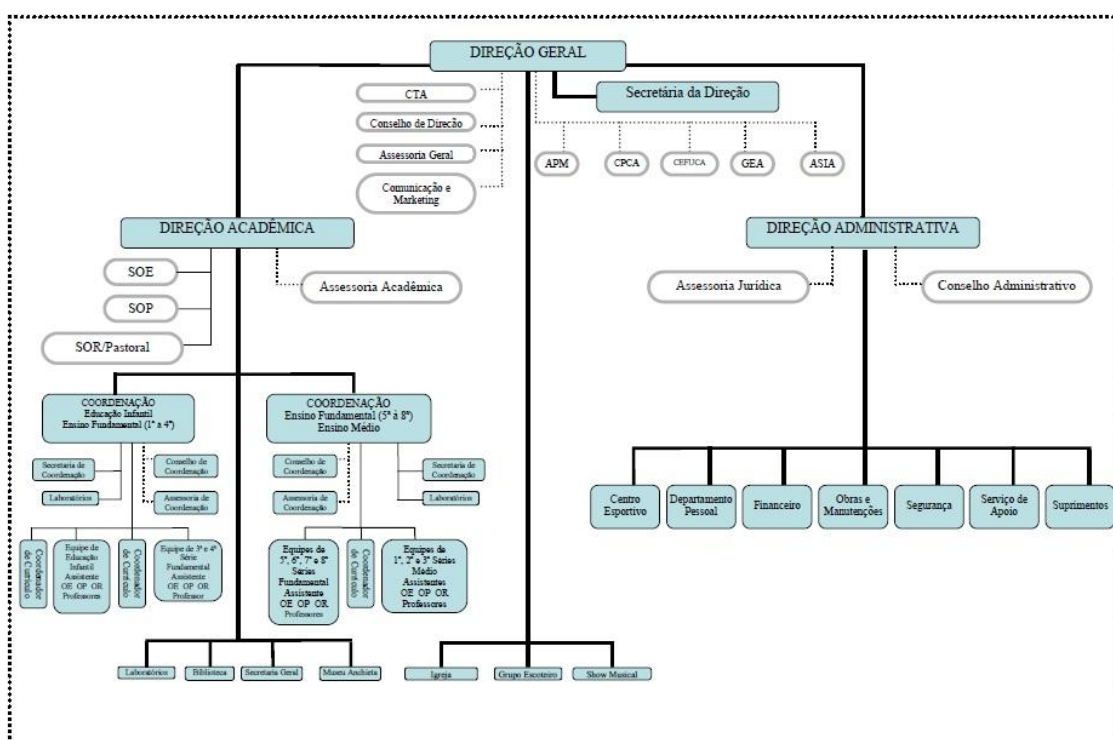
A prática eficaz – **Setor de Atendimento e Relacionamento: otimizar processos promovendo a gestão integrada da informação** – tem alcançado com sucesso os objetivos propostos, transformando o modo de atender numa prática com maior aderência às novas formas de relacionamento e melhorando a gestão operacional, tática e estratégica da Instituição.



ANEXO 1 - CAMPUS

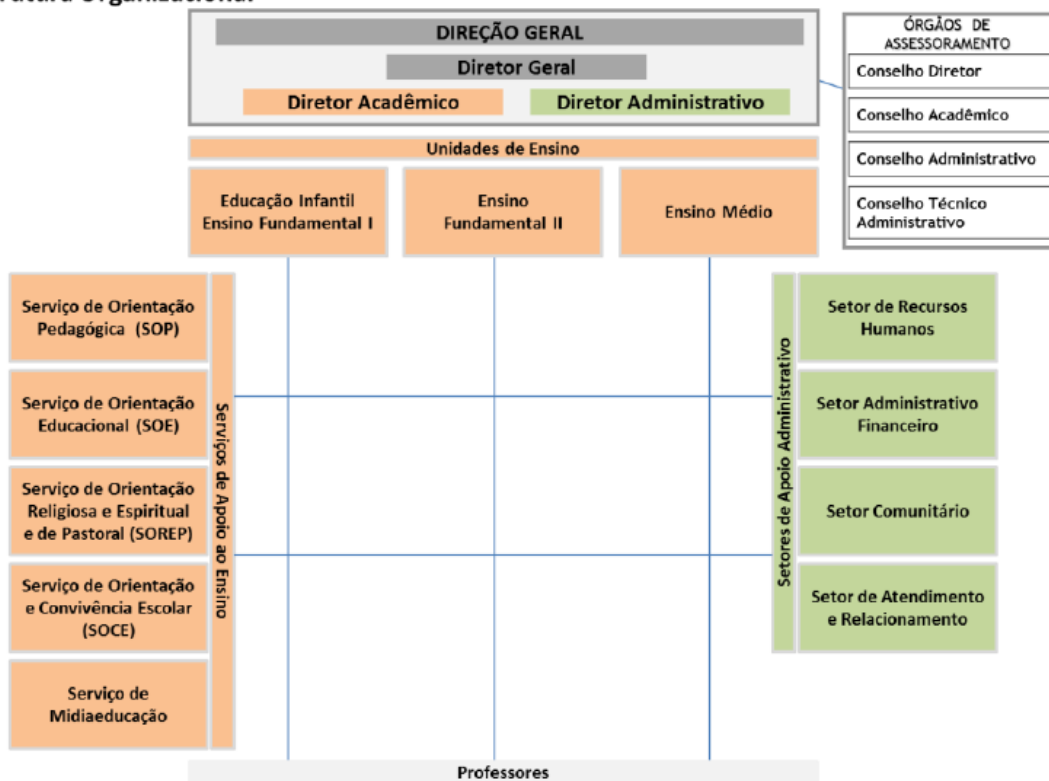


ANEXO 2 – ORGANOGRAMA ANTERIOR



ANEXO 3 – ORGANOGRAMA ATUAL

Estrutura Organizacional



ANEXO 4 – ATIVIDADES EXTRACLASSE 2011





Prêmio Nacional de Gestão Educacional  
&  
Prêmio Gestor Educacional do Ano



25

ATIVIDADES EXTRACLASSE																
	NÍVEL A	NÍVEL B	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5ª SÉRIE	6ª SÉRIE	7ª SÉRIE	8ª SÉRIE	1ª SÉRIE E.M.	2ª SÉRIE E.M.	3ª SÉRIE E.M.	EXTRA PLANO	FATURAMENTO	INADIMPLÊNCIA
Morro do Sabiá	14,00	14,00	21,00	19,00			37,00	37,00	37,00	10,00	37,00	37,00			47.443,00	R\$ 622,00
Vila Oliva								180,00						\$	99.140,41	R\$ 2.667,00
DMAE					15,00										3.540,00	R\$ 75,00
Quinta da Estância		47,00	47,00			76,00			75,00						51.066,00	R\$ 893,00
Teatro	43,00	22,00	23,00	21,00						7,00	16,00	13,00			22.872,80	R\$ 22,00
Esporte														\$	13.980,00	R\$ 420,00
City Tour POA					23,00										5.060,00	R\$ 92,00
Itaimbezinho						80,00									23.000,00	R\$ 280,00
Região Rural de POA				53,00											11.766,00	R\$ -
Dia das Mães				6,00		6,00									2.694,00	R\$ 6,00
Projeto São Paulo									123,00						14.821,50	R\$ 61,50
Região das Missões						343,00									76.146,00	R\$ 1.200,00
Parque Eólico											20,00				3.927,00	R\$ 93,00
Visita Pedagógica		29,00													4.495,00	R\$ 29,00
Zero-Hora			15,00												3.015,00	R\$ 30,00
Museu - PUCRS					22,00										5.126,00	R\$ 207,99
Morro Reuter				83,00											17.762,00	R\$ 83,00
Açorianos						87,00									22.098,00	R\$ 348,00
MARGS					11,50										2.472,50	R\$ 92,00
Rincão Gaia					77,00										16.778,00	R\$ 616,00
Sessão de Mágica	4,00	4,00													900,00	R\$ -
Planetário							9,00								2.835,00	R\$ 45,00
Colonização Alemã						98,00									22.491,00	R\$ 98,00
Colonização Italiana						106,00									25.758,00	R\$ 424,00
Parque Zoo		14,00													2.380,00	R\$ 14,00
Voo Rangel	62,00														3.782,00	R\$ -
<b>TOTAL TURMAS</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>104</b>	
<b>TOTAL ATIVIDADES</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>R\$ 505.349,21</b>	<b>R\$ 8.418,49</b>
<b>TOTAL TURMAS</b>	16	60	40	50	45	60	30	16	21	14	21	12	0	0	357	
<b>Custo extra/série</b>	123,00	130,00	106,00	182,00	148,50	716,00	126,00	217,00	235,00	17,00	73,00	50,00	-	-		
	NÍVEL A	NÍVEL B	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5ª SÉRIE	6ª SÉRIE	7ª SÉRIE	8ª SÉRIE	1ª SÉRIE E.M.	2ª SÉRIE E.M.	3ª SÉRIE E.M.			

ATIVIDADES EXTRACLASSE - 2012

	NÍVEL A	NÍVEL B	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO	6ª SÉRIE	7ª SÉRIE	8ª SÉRIE	1ª SÉRIE E.M.	2ª SÉRIE E.M.	3ª SÉRIE E.M.	EXTRA PLANO	FATURAMENTO	TOTAL TÍTULOS
Morro do Sabiá	-	-	-	-	16,00	20,00	45,00	40,00	40,00	-	45,00	40,00	-	-	62.517,00	1.976
Vila Oliva											110,00	50,00			232.824,00	2.501
DMAE					15,00										3.630,00	242
Quinta da Estância		47,00	52,00			80,00									39.094,00	635
Teatro	32,00			24,00	29,00						15,00				18.200,00	785
City Tour POA					15,00										3.675,00	245
Itaimbezinho							106,00								26.394,00	253
Região Rural de POA				65,00											14.625,00	225
Dia das Mães			18,00	18,00	15,00	4,00									13.101,00	993
Projeto São Paulo									65,00						22.490,00	346
Região das Missões						385,00									88.165,00	229
Visita Pedagógica		44,00													6.314,00	269
Morro Reuter				94,00											20.915,00	223
Açorianos						107,00									24.610,00	230
Rincão Gaia					80,00										18.560,00	232
Colonização Alemã						106,00									25.016,00	236
Colonização Italiana						132,00									31.020,00	235
Parque Zoo		20,00													2.880,00	125
Projeto Meu 1º Livro							-								14.960,00	248
Pelotas - Cultura							184,00								47.104,00	512
Projeto Literário	8,00	8,00													1.648,00	218
Dia dos Pais	16,00	17,00	7,00			6,00									6.409,00	696
Festa do Sítio				10,00											2.170,00	217
Exposição			5,00												1.280,00	256
Oficinas			11,00												2.706,00	246
Pintura em Tela				7,00											1.596,00	228
<b>TOTAL TURMAS</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>103</b>	<b>12.601</b>
Custo extra/série	56,00	136,00	93,00	218,00	170,00	840,00	335,00	40,00	105,00	-	170,00	90,00	-	-	731.903,00	
	NÍVEL A	NÍVEL B	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO	6ª SÉRIE	7ª SÉRIE	8ª SÉRIE	1ª SÉRIE E.M.	2ª SÉRIE E.M.	3ª SÉRIE E.M.			

ANEXO 6 – ENTREGAS NO PORTAL

- 1) Telas de Consulta – Acesso Inicial



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



27

https://portal.asav.org.br/Corpore.Net/Main.aspx... RM Portal Versão 11.51.40.0

RESUMOS

Início Portal Principal Página Principal

COLÉGIO ANCHIETA

Outras Notícias...

**Espaço do Aluno**  
Acesso as informações do aluno, Notas, horários, frequência, etc.

**Notas e faltas**  
Clique aqui para consultar notas e faltas

**Matrícula 2013**  
Clique aqui para realizar a matrícula de 2013.

**2ª Via Boleto**  
Impressão de segunda via do documento para pagamento da mensalidade.

**Adobe Reader 9**  
Para visualizar os relatórios do Portal (boletim e financeiros) clique aqui e baixe o Adobe Reader 9.0

**Pastas e Conteúdos**  
Acesse circulares e informativos, horários, conteúdos de aula, programas das disciplinas e outros.

09:40 16/01/2013

## a) Dados pessoais do aluno

https://portal.asav.org.br/Corpore.Net/Main.aspx?S... RM Portal Versão 11.51.40.0

RESUMOS

Oiá, Michele Costa Gonçalves | Coligada: 1 - ASAV

Início Educacional Acadêmico Aluno: 1503910 - Matheus Costa Guedes

**Contexto Educacional**  
Curso: Educação Infantil SÉRIE: Nível B  
Período Letivo: 2012 RA: 1503910 [Alterar contexto educacional](#)

**Dados pessoais**

Registro Acadêmico	Nome	
1503910	Matheus Costa Guedes	
Data de nascimento	Naturalidade	Estado natal
29/01/2007	Porto Alegre	RS

**Filiação**

Pai: Thiago Guedes da Silva  
Mãe: Michele Costa Gonçalves

**Endereço**

Logradouro	Número	
Avenida Eduardo Prado	90	
Complemento	Bairro	
Casa 02	Cavahada	
CEP	Cidade	Estado
91751-000	Porto Alegre	RS
País	Rio Grande do Sul	
Brasil		
Email	micheleg@colegioanchieta.g12.br	
Telefone residencial	Telefone celular	
51 3249-5336	51 9351-9315	

Mensagens [Alertas](#)  
Consulte seus dados e em caso de dúvida entre em contato o setor de Registro Acadêmico.

10:17 16/01/2013

## b) Resultado das avaliações por parecer descritivo (Educação Infantil e Ensino Fundamental – Anos Iniciais);



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



28

The screenshot shows the ASAV system interface. The main window displays the student's profile and evaluation results for the course 'Educação Infantil' in the 1st semester. A pop-up window titled 'Avaliação Institucional - Windows Intern...' is open, showing three questions with multiple-choice options (A and B). The questions are:

- Questão 1: Participar de vivências que envolvam valores cristãos como respeito, partilha e acolhida. Options:  A - atingiu,  B - necessita continuar trabalhando.
- Questão 2: Participar de atividades, brincadeiras, jogos e construções respeitando as regras e as combinações nos diferentes contextos de aprendizagem. Options:  A - atingiu,  B - necessita continuar trabalhando.
- Questão 3: Demonstrar iniciativa na resolução de conflitos, contribuindo para a convivência do grupo. Option:  A - atingiu.

c) Resultado das avaliações parciais (Ensino Fundamental – Anos Finais e Ensino Médio) ;

The screenshot shows the ASAV system interface displaying a table of partial evaluation results for the course 'Ensino Religioso' in the 2nd trimester. The table has the following columns: Avaliação, Data da Avaliação, Valor da Avaliação, Nota Obtida, and Data de Devolução. The data is as follows:

Avaliação	Data da Avaliação	Valor da Avaliação	Nota Obtida	Data de Devolução
Objetivo 1			0	OA
ATR1 - Objetivo 1			0	
Objetivo 2			0	
ATR1 - Objetivo 2			0	
Objetivo 3			0	
ATR1 - Objetivo 3			0	
Objetivo 4			0	
ATR1 - Objetivo 4			0	
Objetivo 5			0	
ATR1 - Objetivo 5			0	

d) Resultados das avaliações trimestrais e faltas (Ensino Fundamental – Anos Finais e Ensino Médio);



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



29

Contexto Educacional

Curso: Ensino Médio  
Período Letivo: 2012  
Série: 2ª Série  
RA: 1074917

Alterar contexto educacional

Cód.Turma	Cód.Disc.	Disciplina	Situação	1º TRI - M	2º TRI - M	3º TRI - M	Reavaliação Final	RREP
203	A106	Ensino Religioso	Aprovado	A	A	A		
203	A119	Filosofia	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A123	Física	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A139	Geografia	Aprovado	A	AP	AP		
203	A146	História	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A196	Língua Espanhola	Aprovado	NA	AP	AP	AP	
203	A203	Língua Inglesa	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A210	Língua Portuguesa	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A216	Literatura	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A221	Matemática	Aprovado	AP	NA	AP		AP
203	A287	Química	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A314	Sociologia	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A34	Biologia	Aprovado	AP	AP	AP		
203	A90	Educação Física	Aprovado	A	A	A		

Faltas

Cód.Turma	Cód.Disc.	Disciplina	Situação	1º TRI - F	2º TRI - F	3º TRI - F
203	A106	Ensino Religioso	Aprovado	3	0	0

Mensagens [Alertas](#)

Consulte as notas e faltas das respectivas disciplinas, em caso de dúvida entre em contato com o setor de Registro Acadêmico.

e) Ocorrências em sala de aula;

Ocorrências

Turma	Disciplina	Etapa	Professor	Data Ocorrência	Grupo Ocorrência	Tipo Ocorrência	Observações
203	Química		Helôisa Smith Fabris	07/11/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Espanhola		Ivan Nelson Angues Bambaren	19/10/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Inglesa		Sylvia Formoso Ribeiro	17/10/2012	Equipe de Série	Falta	
203				16/10/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Geografia			16/10/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Química			05/10/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Inglesa		Sylvia Formoso Ribeiro	26/09/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Inglesa			19/09/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Filosofia			27/08/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Espanhola			17/08/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Química			14/08/2012	Equipe de Série	Falta	
203	História			14/08/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Espanhola		Ivan Nelson Angues Bambaren	03/08/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Espanhola		Ivan Nelson Angues Bambaren	13/07/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Espanhola		Ivan Nelson Angues Bambaren	11/07/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Inglesa		Sylvia Formoso Ribeiro	09/07/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Língua Inglesa		Sylvia Formoso Ribeiro	20/06/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Física			20/06/2012	Equipe de Série	Falta	
203	História			14/06/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Química			29/05/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Biologia		Flávio José Medina Martins	04/05/2012	Equipe de Série	Não produção em sala	
203	Língua Inglesa		Sylvia Formoso Ribeiro	02/05/2012	Equipe de Série	Falta	
203	Biologia			10/04/2012	Equipe de Série	Falta	

Mensagens [Alertas](#)

f) Documentos: Conteúdos Programáticos, Regimento Escolar, comunicados administrativos e acadêmicos;



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



30

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://portal.asav.org.br/Corpore.Net/Main.aspx>. The page displays a hierarchical file tree for 'Colégio Anchieta'. The tree includes folders for 'Informações Acadêmicas', 'Atividades Extraplano', 'Boletim Informativo 2012', 'Boletim Informativo 2013', 'Comunicações do Segmento', 'Conteúdos Programáticos de 2011', 'Edital de Mensalidades 2012', 'Educação Infantil', 'Ensino Fundamental', 'Ensino Fundamental II', and 'Ensino Médio'. Under 'Ensino Médio', there are sub-folders for '1ª Série', '2ª Série', and '3ª Série'. The '2ª Série' folder is expanded, showing sub-items like 'Calendário das Avaliações Trimestrais do 2º Trimestre', 'Conteúdos 2ª Série do E.M.', 'Conteúdos Programáticos da 2ª série do E.M. de 2013', 'Horários do Laboratório de Ensino e Calendário das Avaliações Trimestrais', and 'Pareceres do 2º Trimestre 2012'. The '3ª Série' folder contains 'Comunicações' and 'Orientações para matrícula e o ano letivo 2013'. The 'Regimento Interno' folder is also visible at the bottom of the tree.

## g) Extrato financeiro;

The screenshot shows the same web browser window, but now displaying a financial statement titled 'DECLARAÇÃO DE VALORES PAGOS' for 'Colégio Anchieta'. The document is dated 01/01/2011 to 31/12/2011. It lists various services and payments made by the school. The table below summarizes the data from the document.

Serviço	Série	Vencido	N.º DOC	Valor Original	Valor Pago	Data Pago
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/01/2011	000000323887342	944,00	944,00	10/01/2011
Seguro	1ª Série	20/01/2011	000000362863445	20,58	20,58	20/01/2011
Seguro	1ª Série	10/02/2011	000000327624440	20,58	20,58	10/02/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/02/2011	000000327624440	944,00	944,00	10/02/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/03/2011	000000362766740	944,00	944,00	10/03/2011
Seguro	1ª Série	10/03/2011	000000362766740	20,58	20,58	10/03/2011
Seguro	1ª Série	10/04/2011	000000374268041	20,58	20,58	11/04/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/04/2011	000000374268041	944,00	944,00	11/04/2011
Material Didático	1ª Série	10/04/2011	000000374268041	125,00	125,00	11/04/2011
Morno do Sabão - Extradisse	1ª Série	10/05/2011	000000388151146	37,00	37,00	10/05/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/05/2011	000000388151146	944,00	944,00	10/05/2011
Seguro	1ª Série	10/05/2011	000000388151146	20,58	20,58	10/05/2011
Seguro	1ª Série	10/06/2011	000000384003742	20,58	20,58	10/06/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/06/2011	000000384003742	944,00	944,00	10/06/2011
Trecho - Extradisse	1ª Série	10/06/2011	000000384003742	16,00	16,00	10/06/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/07/2011	000000400305749	944,00	944,00	11/07/2011
Seguro	1ª Série	10/07/2011	000000400305749	20,58	20,58	11/07/2011
Seguro	1ª Série	10/08/2011	000000421906648	20,58	20,58	10/08/2011
Mensalidade Ensino Médio	1ª Série	10/08/2011	000000421906648	944,00	944,00	10/08/2011



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



31

h) Emissão da 2ª via do boleto;

Contexto Educacional

Curso: Ensino Médio  
Período Letivo: 2013  
Série: 3ª Série  
RA: 1074317

Vencimento: 10/01/2013  
Total: 1.162,70  
Situação: Baixado

Vencimento: 10/02/2013  
Total: 1.162,70  
Situação: Em aberto

Boleto

Consulte os lançamentos abertos para o aluno. Para imprimir a 2ª via de boleto é necessário clicar no botão "Boleto" na lateral direita.

i) Quadro de horários

Contexto Educacional

Curso: Ensino Médio  
Período Letivo: 2012  
Série: 2ª Série  
RA: 1074317

Horário	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado	Domingo
07:30 - 08:20	Filosofia	Sociologia	Física	Língua Portuguesa	Física		
08:20 - 09:10	Língua Inglesa	Química	Língua Espanhola	Física	Matemática		
09:10 - 10:00	Matemática	Biologia	Língua Portuguesa	Geografia	Língua Espanhola		
10:20 - 11:10	Matemática	Química	Língua Inglesa	História	Biologia		
11:10 - 12:00	Língua Portuguesa	História	Educação Física	Matemática	Química		
13:30 - 14:20		Geografia					
14:20 - 15:10		Literatura					
15:10 - 16:00		Ensino Religioso					
16:20 - 17:10		Literatura					
17:10 - 18:00		Biologia					

Disciplinas

Código	Disciplina	Turma	Início	Término	Tipo	Prédio	Sala	Professores
A106	Ensino Religioso	203	27/02/2012	21/12/2012	Presencial			
A119	Filosofia	203	27/02/2012	21/12/2012	Presencial			
A123	Física	203	27/02/2012	21/12/2012	Presencial			
A139	Geografia	203	27/02/2012	21/12/2012	Presencial			
A139	Geografia	203	27/02/2012	24/02/2013	Presencial			
A146	História	203	27/02/2012	21/12/2012	Presencial			

j) Histórico do aluno



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



32

The screenshot displays a web portal interface for an educational institution. The main content area is titled "Contexto Educacional" and shows a table of records for a student. The table has five columns: "Ano", "Curso", "Série", "Instituição", and "Situação". The records show a progression from 2002 to 2012, with most years showing "Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta" and "COLÉGIO ANCHIETA", and the final two years (2011 and 2012) showing "Ensinso Médio - Anchieta". All "Situação" entries are "Aprovado".

Ano	Curso	Série	Instituição	Situação
2002	Educação Infantil - Anchieta	Nível B Educação Infantil - Anchieta	CONVERSÃO RM	Aprovado
2003	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	1ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2004	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	2ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2005	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	3ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2006	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	4ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2007	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	5ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2008	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	6ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2009	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	7ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2010	Ensinso Fundamental 8 Anos - Anchieta	8ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2011	Ensinso Médio - Anchieta	1ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado
2012	Ensinso Médio - Anchieta	2ª Série - Anchieta	COLÉGIO ANCHIETA	Aprovado

## ANEXO 7 - QUANTIDADES DE ACESSOS NO PORTAL





QTDDE ACESSOS	UNIVERSO	COD LOCALIDADE DE PORTAL	NOME DO PERFIL DE SEGURANÇA
<b>ANO: 2010</b>			
17	219	113	Anchieta - Aluno Ensino Infantil
1	1101	119	Anchieta - Aluno Fundamental I
12	1013	220	Anchieta - Aluno Fundamental II
7	679	112	Anchieta - Aluno Ensino Médio
28850	6024	86	Anchieta - Responsável do Aluno
<b>28887</b>	<b>9036</b>		<b>TOTAL</b>
<b>ANO: 2011 - aumento de 65% em relação a 2010</b>			
113	254	113	Anchieta - Aluno Ensino Infantil
398	1005	119	Anchieta - Aluno Fundamental I
1061	1114	220	Anchieta - Aluno Fundamental II
162	657	112	Anchieta - Aluno Ensino Médio
46066	6060	6	Anchieta - Responsável do Aluno
<b>47800</b>	<b>9090</b>		<b>TOTAL</b>
<b>ANO: 2012 - aumento de 288% em relação a 2010</b>			
2987	214	113	Anchieta - Aluno Ensino Infantil
8442	1276	119	Anchieta - Aluno Fundamental I
18488	850	220	Anchieta - Aluno Fundamental II
2662	699	112	Anchieta - Aluno Ensino Médio
79655	66078	6	Anchieta - Responsável do Aluno
<b>112234</b>	<b>99117</b>		<b>TOTAL</b>

Tabela 2: Quantidade de acesso no portal por perfil de segurança

Fonte: Central de Tecnologia, Informação e Comunicação da ASAV



ANEXO 8 – PLANILHA ENVIO E-MAIL

Mês de JUNHO			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Notas e Faltas/ 1º TRI	05/06/2012	Resp. Acad	
XIV Festa de São João – Colégio Anchieta.	11/06/2012	Resp. Acad	2.430
Rede de Pais - Convite	12/06/2012	Pai	1.959
Rede de Pais - Convite (HORARIO)	12/06/2012	Mãe	2.262
Lounge da Sustentabilidade Festa São João	18/06/2012	Resp. Acad	2.475
Lounge da Sustentabilidade Festa São João	18/06/2012	Funcionarios e Professores	400

Mês de JULHO			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Circular Gripe / Colégio Anchieta	05/07/2012	Resp. Academico (6º a 8º)	799
Circular Gripe / Colégio Anchieta	05/07/2012	Resp. Academico (1º a 3º)Série	660
Matricula Unisinos / Colégio Anchieta	09/07/2012	Funcionarios e Professores	400
Pegadas Inacianas'	10/07/2012	Funcionarios e Professores	400
Colégio Anchieta   Programa de Valorização da Vida	11/07/2012	Funcionarios e Professores	400
Colégio Anchieta   Programa de Valorização da Vida	11/07/2012	Pais e Mães	5496
Atividades Esportivas e Escola de Arte - dia 30 de julho	13/07/2012	Resp. Academico	772
Inscrições Abertas	01/08/2012	Resp. Academico	2989

Mês de Agosto			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Comunicado_robótica	08/08/2012	Resp. Acad 5º e 6º Ano Manhã	
Mudanças importantes no trânsito/ Colégio Anchie	16/08/2012	Resp. Acad	3.015

Mês de Setembro			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Cancelamento das atividades esportivas	05/09/2012	Lista enviada pelo felipe	166
Reunião Atividade esportivas	05/09/2012	Lista enviada pelo felipe	134
Orquestra Unisinos Anchieta	27/09/2012	Resp. Acad	3.023
Comunicado / Clégio Anchieta	28/09/2012	Resp. Financ	3.020
Publicação Resultado do 2º Trimestre / Colégio Anchieta	28/09/2012	Resp Academico	5º Ano

Mês de Outubro			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Haiti	18/10/2012	Professores e Funcionarios	400
Cancelamento das Aulas - Semana Anchieta	18/10/2012		
futebol inicianos	18/10/2012	Professores e Funcionarios	400
convite_ formação	18/10/2012	Professores e Funcionarios	400
Retirada do Convite / Colégio Anchieta	22/10/2012	Professores e Funcionarios	400
doação de dinheiro no dia da abertura da Semana Anchieta	18/10/2012		
Festa da Família	23/10/2012		
Convite Show Musical	18/10/2012		

Mês de Novembro			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Indique o Colégio Anchieta a um amigo!	06/11/2012	Resp. Academico	
Bazar de Natal.	20/11/2012	Resp. Academico	3.002
PROJETO NOITE FELIZ PARA TODOS	20/11/2012	Resp. Academico	3.002
Convite apresentação da Orquestra – Classical Beatles	26/11/2012	Resp. Academico	2.999
Noite Feliz Para Todos - participe deste projeto	30/11/2012	Resp. Academico	3.000
Circular_material_didatico	22/11/2012		
Circular Morro do Sabiá- 6ª série - 2012	23/11/2012	Resp Academ. 6º Ano	349
Informativo boletos dezembro 2012 - Colégio Anchieta	30/11/2012	Resp. Financeiro 6º Ao EM	1497

Mês de Dezembro			
E-mail > ASSUNTO	Data do Envio	Para Quem	Quantidade
Resultado 3º TRI - Colégio Anchieta - Publicado no Portal 2	06/12/2012	Resp. Academico	1495
HORÁRIOS DAS ESCOLINHAS ESPORTIVAS PARA 2013	17/12/2012	Escolinha esportiva	88
HORÁRIOS DAS ESCOLINHAS ESPORTIVAS II PARA 2013	17/12/2012	Escolinha esportiva	678
Horarios e dias aulas escola de artes 2013	18/12/2012	Escola de Artes	
Publicação Menção - Reavaliação Final 5º ao Ensino Médio	20/12/2012	Resp. Academico 5º ao EM	1.777
Lembrança Processo Rematrícula 2013	26/12/2012	Resp. Academico	483



## ANEXO 9 – FORMULÁRIO DE VISITA



Data da visita: \_\_\_\_\_

Nome do candidato: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_\_

Área/turno de interesse: \_\_\_\_\_

Nome da mãe: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Nome do pai: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Já frequenta alguma escola? Qual? \_\_\_\_\_

Como ficou sabendo do Anchieta:

( ) Ex-aluno/parente de ex-aluno

( ) Conhecidos

( ) Mídia (TV, rádio, jornal)

( ) Passando em frente

( ) Internet/Site

( ) Outros, Qual? \_\_\_\_\_

Gostaria de receber informações do colégio Anchieta via e-mail: ( ) Sim ( ) Não

Sugestões:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Obs.:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ANEXO 10 – KIT VISITANTE

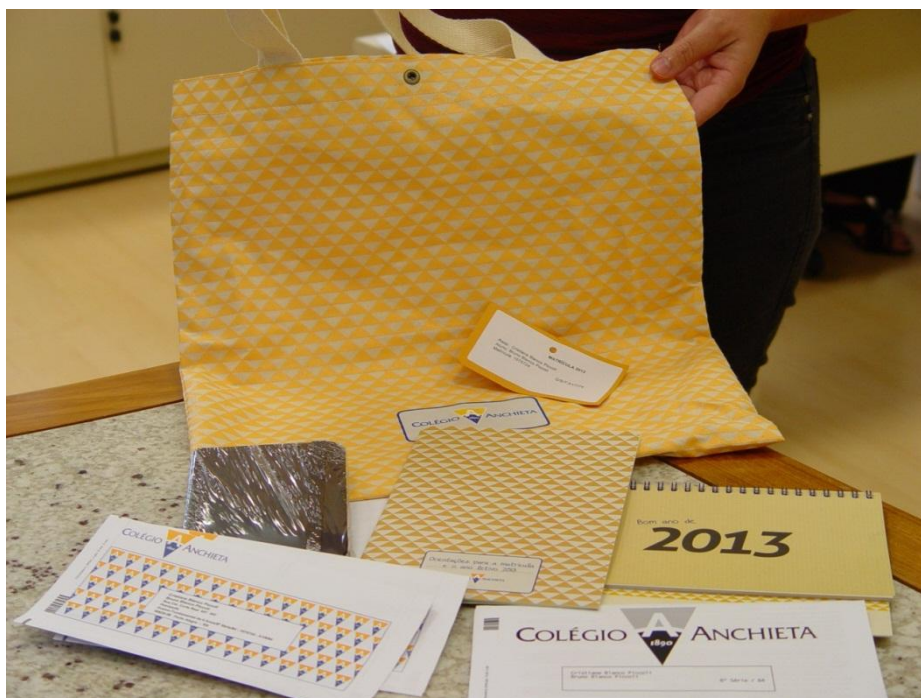


## ANEXO 11 – KIT MATRÍCULA





## ANEXO 12 – KIT RENOVAÇÃO MATRÍCULA





## ANEXO13- SETOR DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO







## ANEXO 14 – RECEPÇÃO E TELEFONIA





## ANEXO 15 – SERVIÇO SOCIAL





ANEXO 16 – ORÇAMENTO DO SETOR

ORÇAMENTO SETOR ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

	2010	2011	2012	2013
Descrição Natureza	REALIZADO	REALIZADO	REALIZADO	ORÇADO
Receitas Administrativas	1.008,00	1.843,00	2.655,00	3.000,00
Salários, Vantagens	347.060,20	306.290,63	291.265,07	298.828,52
Materiais para Consumo	11.868,72	9.023,63	9.483,59	9.000,00
Prestadores de Serviços	15.879,11	782,50	67,80	1.500,00
Encargos com Depreciações	12.489,96	8.846,08	9.104,35	9.216,00
Utilidades	42.417,01	49.498,31	41.633,78	48.400,00
Alimentação	56,00	12,76	3.288,59	5.310,00
Transportes	413,96	73,61	20,00	400,00
Cópias e Impressões	2.740,03	2.391,84	46,00	4.300,00
Total Despesas	432.924,99	376.919,36	354.909,18	376.954,52



## ANEXO 17 - INDICADORES DE INSCRITOS, MATRÍCULAS E REMATRÍCULAS

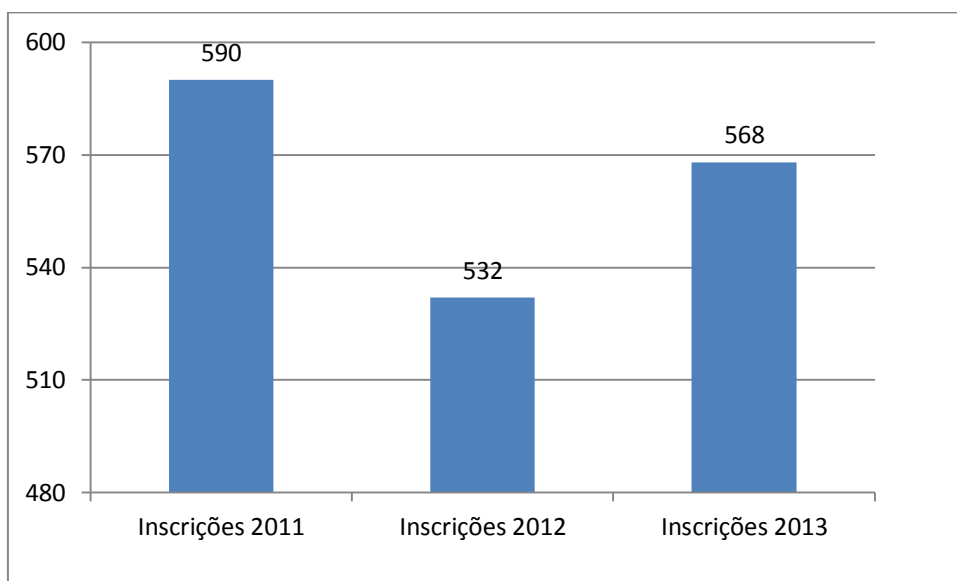
### 1. Indicadores de Inscritos

Abaixo segue gráfico que mostra a quantidade de candidatos que se inscreveram para participar do processo de admissão de novos alunos na Instituição para os períodos letivos de 2011, 2012 e 2013. A estatística abaixo considera os parâmetros de consulta conforme segue

Inscrições 2011 – período de inscrição entre 01/07/2010 a 31/12/2010

Inscrições 2012 - período de inscrição entre 01/07/2011 a 31/12/2011

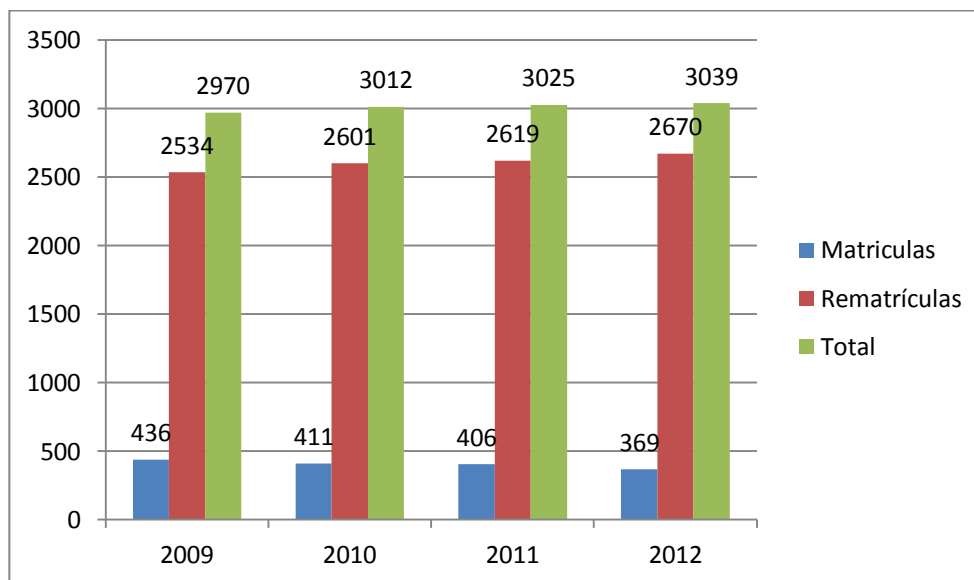
Inscrições 2013 – período de inscrição entre 01/07/2012 a 31/12/2012





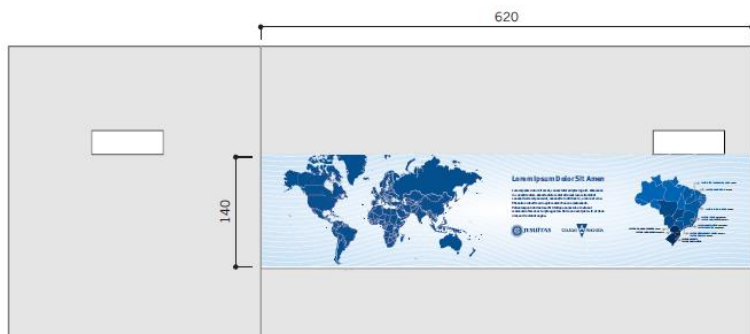
## 2. Indicadores de matrículas e rematrículas

O gráfico abaixo mostra os indicadores do número de rematrículas e matrículas dos últimos quatro anos, mostrando um crescimento da Instituição na linha do tempo.



ANEXO 18 – AMBIENTAÇÃO DO SETOR

OPÇÃO 01

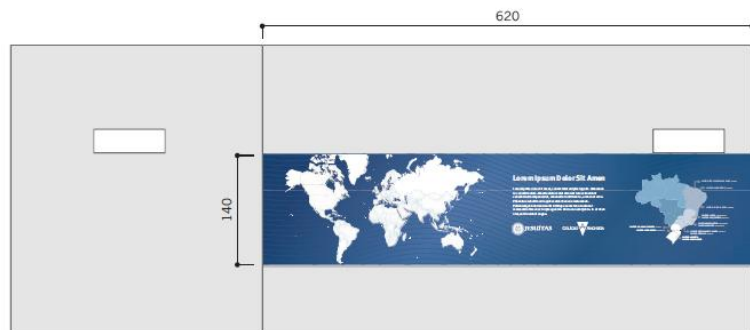


Cliente: Colégio Anchieta	Projeto: Ambientação Sala Secretaria	Arquivo: sala_secretaria	Escala: S/E	Revisão: R02
------------------------------	---	-----------------------------	----------------	-----------------

SCENOENVIRONMENTAL  
GRAPHICDESIGN

[Clique para diminuir a ampliação da página inteira](#)

OPÇÃO 02



Cliente: Colégio Anchieta	Projeto: Ambientação Sala Secretaria	Arquivo: sala_secretaria	Escala: S/E	Revisão: R02
------------------------------	---	-----------------------------	----------------	-----------------

SCENOENVIRONMENTAL  
GRAPHICDESIGN



# Prêmio Nacional de Gestão Educacional & Prêmio Gestor Educacional do Ano



47

