

MATRÍCULAS E REMATRÍCULAS:

O QUE É IMPORTANTE SABER?



Colaboradores

O e-book **Matrículas e Rematrículas: O que é importante saber?** foi desenvolvido para o blog **Painel de Educação**, plataforma de conteúdos organizada pelo **Sistema ETAPA**, que integra o Grupo Educacional ETAPA, e parceiros especialistas em assuntos do setor de educação.

No blog **Painel de Educação**, você encontra temas que englobam aprendizagem e gestão escolar e aprofunda seus conhecimentos apreciando os conteúdos produzidos em vídeo, e-book e podcast.

O **Sistema ETAPA**, responsável pela administração do canal, desenvolve material didático e metodologia de ensino voltado ao ensino regular, desde a Educação Infantil até o Ensino Médio, reunindo a experiência e a qualidade de quem se dedica 100% à Educação, sendo reconhecido por seus resultados e eficiência.

Nessa edição, nós contamos com a colaboração do advogado e consultor Dr. Célio Müller especializado em Direito Educacional, autor dos livros “Guia Jurídico do Mantenedor Educacional” e “Recuperação de Crédito (Editora Érica/SP), coautor do livro “Manual de Direito sobre Instituições de Educação” (A&B Publicações/DF) e do anuário “Educação – as mais importantes tendências na visão dos mais importantes educadores” (Humana Editorial/PR).



Índice

1.	Introdução	pg. 4
2.	Como elaborar campanhas de matrículas?	pg. 6
	2.1 Agora vamos falar de rematrículas	pg. 7
3.	Como lidar com os inadimplentes nas rematrículas?	pg. 9
	3.1 Rematrícula Digital – Características legais	pg. 10
4.	Segurança jurídica e prevenção de riscos	pg. 11
5.	Conclusão	pg. 14

1.Introdução



Uma das preocupações das escolas é garantir a qualidade e efetividade dos processos de matrícula e re-matricula. O mais comum é que no 2º semestre as famílias comecem a voltar seus olhares para a continuidade dos estudos de seus filhos.

Com isso, os gestores educacionais precisam se planejar de forma adequada para iniciar a divulgação das ofertas de serviços de suas instituições. Mas, quais são os fundamentos para a comunicação de abertura

de matrículas e rematrículas?

Seja por meio de ações publicitárias, site, redes sociais ou as tradicionais circulares de rematricula, a divulgação dos serviços educacionais precisa conter informações claras e atrativas, listando benefícios e vantagens, sem caracterizar imposição aos contratantes. Nesse processo existem muitas dúvidas e falhas que grande parte das escolas costuma cometer.

O que deve conter na circular de rematrícula na minha escola?

Devo ou não enviar o boleto de pagamento a todas as famílias?

São essas, entre outras dúvidas, que vamos abordar neste e-book desenvolvido pelo Sistema ETAPA, em parceria com o Dr. Célio Müller, advogado especializado em direito educacional. A seguir, daremos recomendações sobre campanha de novas matrículas, produção de circular e etapas primordiais de rematrícula – desde a comunicação até o contrato, considerando aspectos jurídicos para prevenção de riscos.

Aproveite todas as dicas.

Boa Leitura



2. Como elaborar campanhas de MATRÍCULAS?

Chegou a hora de captar novos alunos. Quais métodos sua escola utiliza para se tornar conhecida e ganhar credibilidade junto às famílias?

Atualmente, publicidade e as redes sociais são os caminhos mais utilizados para estimular a comunicação entre a instituição, a comunidade e os potenciais interessados. E as peças sempre destacam os diferenciais dos serviços e metodologia de ensino.

**É a isso que chamamos
OFERTA!**

A responsabilidade e as obrigações da escola como fornecedora de serviços fazem parte dessa oferta ao mercado.

A divulgação funciona como um **pré-contrato** no qual a instituição de ensino assume o compromisso de entregar ao futuro cliente um serviço de qualidade, reconhecido e autorizado, além de disponibilizar benefícios como descontos, promoções, cursos extracurriculares e outros itens.

O material publicitário deve refletir a filosofia de ensino praticada, pois há diferentes **propostas pedagógicas** para atender diversos tipos de família: há escolas com perfis mais conservadores, outras mais liberais, outras seguem doutrinas religiosas, algumas têm natureza étnica, maior conteúdo tecnológico e assim por diante.

Portanto, é importante indicar com clareza os objetivos e tendências pedagógicas também no oferecimento dos serviços à comunidade escolar.



No ensino básico, há dois tipos específicos de clientes: **famílias e alunos**

Os grandes desafios das instituições de ensino são: agradar a família pelas variáveis e **qualidade de ensino** e também ao aluno, pelo aspecto do **relacionamento**. Válido ressaltar que é recomendável moderação de linguagem na divulgação dos serviços, evitando explicações longas e detalhadas ou termos muito técnicos da pedagogia.

O ideal é apresentar informações em textos claros e diretos, com cunho comercial e foco na captação de novos alunos. Não se recomenda a informação de preços em material impresso ou website. Esse é um dado de relevância estratégica que deve ser divulgado verbalmente, a partir da procura da família pela escola.

2.1 Agora vamos falar de REMATRÍCULAS

Com base na necessária fidelização de nosso público, um instrumento importantíssimo de trabalho é o **processo de rematrícula**, quando buscamos manter os alunos atuais para o ano letivo seguinte.

A divulgação depende da dedicação de cada instituição para alcançar as famílias e incentivá-las à renovação das inscrições. Por isso, além do boca a boca, faz parte da estratégia as diversas ações publicitárias: criação de material gráfico, website, redes sociais e, especialmente, circulares de rematrícula.

Os canais de comunicação com os pais devem envolver uma linguagem comercial e indicar benefícios, sempre caracterizando que a **antecipação da rematrícula se trata de uma opção e não uma obrigação**.

Então, nossa campanha deve sempre:

*** Oferecer vantagens, descontos e benefícios***

Não impor a rematrícula sob pena de perda de vaga



Nas circulares, todos os pais recebem o mesmo texto que ressalta as condições do serviço oferecido como valores, número de vagas, benefícios, serviços agregados – inclusive o que não está incluído na mensalidade – além do calendário escolar com o início das aulas.

É natural que as famílias não desejem pagar por antecipação por um serviço que ainda não se iniciou, por isso, o bom relacionamento da escola com os pais e a forma correta de se comunicar com eles conta muito para convencê-los.

Do ponto de vista legal, vale a aplicação do **Código de Defesa do Consumidor** nos procedimentos de divulgação:

Art.30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.



Em qualquer circunstância – seja para a conquista de novos alunos, seja para buscar a matrícula dos atuais – ficamos obrigados a cumprir inteiramente aquilo que foi ofertado, tanto em relação a preços, descontos e acréscimos, como na limitação dos serviços e itens extras oferecidos pela escola.

3. Como lidar com os INADIMPLENTES nas matrículas?



Em tempos de crise econômica, intensifica-se a inadimplência de mensalidades escolares, que acompanha a rotina de endividamento das famílias. E, inegavelmente, há regras de proteção que também incentivam os atrasos por pais menos preocupados.

O principal **direito das escolas**, de amplo conhecimento no mercado, é o de **negar a matrícula dos alunos inadimplentes**. Utilizando essa premissa, os gestores podem planejar corretamente suas ações para convencer as famílias a acertar os débitos para, assim, garantir a vaga.

Até que exista um **acordo na quitação do valor** correspondente aos boletos vencidos, não é recomendável emitir novas cobranças ou receber valores da matrícula. Antes disso, **a instituição de ensino deve enviar um aviso aos pais devedores** para que acertem seus débitos.

Assim, evita-se a novação da dívida – substituição de uma dívida por outra – e a tesouraria fica preparada para conduzir os parcelamentos com mais segurança, documentando cada um dos acordos, adequadamente.

“ A preocupação com as matrículas não é somente a inadimplência, mas também a fidelização, a continuidade do nosso público. ”

Dr. Célio Müller



3.1 Matrícula Digital Características legais

Esse **método de matrícula**, que ganhou espaço primeiramente no ensino superior, vem se expandindo também para instituições de ensino básico por meio das ferramentas digitais, da internet e de acesso à distância.

O Código Civil Brasileiro não impõe a necessidade do meio físico para a validade da contratação, por isso, são admitidas outras formas de se concretizar negócios. Como o serviço educacional é específico e tem uma natureza continuada – com a presença diária do aluno – seria muito arriscado contratá-lo verbalmente, mas, é perfeitamente válido fazê-lo com o **uso de tecnologia**.

Recomenda-se que a matrícula inicial seja feita do modo tradicional, obtendo-se a concordância expressa sobre as regras da escola e sobre o teor do contrato educacional com assinatura física dos pais. Mas, as matrículas serão muito facilitadas se houver acesso digital, desde que a instituição tome alguns cuidados para formalizar corretamente o pedido, a exemplo das compras feitas por website.

Podemos destacar algumas **características legais** para fundamentar as renovações digitais:

- ✓ Manifestação expressa de vontade da família ou responsáveis pelo aluno
- ✓ Concordância dos pais com os termos do contrato educacional
- ✓ Existência de um primeiro contrato em papel com cláusulas adequadas
- ✓ Registro em cartório de, no mínimo, uma minuta padrão



4. SEGURANÇA JURÍDICA e prevenção de riscos



Na rotina das atividades educacionais, os riscos de inadimplência motivados por problemas familiares, indisciplinas e outros aspectos costumam ser frequentes. Por isso, no ato da matrícula ou rematrícula os gestores precisam ter **suportes jurídicos para se proteger de potenciais riscos.**

Mas como garantir segurança nesses procedimentos?

O **relacionamento da instituição com o seu público** – considerando as famílias e os alunos – deve ser estrategicamente planejado, com etapas de divulgação, atendimento, contratação e execução do trabalho educacional organizados com profissionalismo e transparência.

Entre as condutas necessárias, que muitas vezes não são observadas pelas escolas, cumpre-nos **avaliar criteriosamente o nível pedagógico do aluno, entrevistar os responsáveis para obter informações socioeconômicas e a interação familiar com a criança.**

O momento atual do mercado é de insegurança com famílias em situação de dificuldade e um grande volume de maus pagadores (e também alguns aproveitadores). Nesse contexto, as **matrículas precisam de mais formalidade** com requerimentos e contratos redigidos segundo a necessidade de cada público, e a exigência de documentos pessoais dos pais e alunos.

As empresas de outros segmentos já têm trabalhado com procedimentos planejados de **Análise de Riscos**, e, a partir de agora, o universo escolar começa a se despertar também para essa prevenção.

Entre os cuidados necessários, podemos destacar:

Entrevista e avaliação: Diferente dos cursos de graduação, no ensino básico não se fala em processo seletivo com prova de conhecimentos. A avaliação pedagógica tem função de medir os conhecimentos para melhor enquadramento do aluno na metodologia e nas turmas em andamento, mas não deverá obstar a matrícula.

De outro lado, a entrevista com os pais tem o objetivo do entendimento da realidade socioeconômica e a interação familiar, identificando eventuais conflitos e dificuldades de relacionamento.

Isso tudo faz parte dos **procedimentos de segurança** para que se entenda quem será o cliente no próximo ano letivo.

Requerimento escrito: Contém a formalidade de uma petição administrativa em que a família solicita a matrícula apresentando os dados cadastrais e documentos pessoais para serem avaliados. Sua apresentação não indica necessariamente um compromisso

da escola na prestação dos serviços, pois depende de deferimento pela diretoria, após analisada a situação dos contratantes e os riscos envolvidos na aceitação.



Análise pedagógica e financeira: Para entender a condição educacional do aluno é avaliado o seu histórico escolar, a instituição de onde veio e sua capacidade de acompanhamento da metodologia na série onde está aprovado.

Já a **análise financeira** irá indicar a capacidade de pagamento das mensalidades com averiguação do histórico financeiro dos pagadores. Esse procedimento não se caracteriza como discriminação, mas sim de adequação à realidade socioeconômica familiar.



Deferimento formal: Depois dos procedimentos que analisam as condições efetivas para a aceitação do aluno, cumpre à diretoria autorizar a matrícula ou indeferir-la com justificativas formais.

Formalização do contrato: Uma vez aprovado na análise, o aluno finalmente terá a inscrição efetuada, com a emissão e assinatura do **contrato de serviços educacionais**. O grande erro de muitas escolas é já começar o procedimento por esse estágio, abstenendo-se de uma análise prévia que pode ajudar muito a combater os problemas de atrasos, conflitos e alunos indisciplinados.

Mas, e os aspectos gerenciais dos contratos de matrícula?

O **contrato educacional** é um documento de altíssima relevância, mas infelizmente ainda é visto como mera burocracia por muitos gestores despreparados. Ele transpõe a forma de trabalho da escola com as famílias e descreve o que se espera por parte dos contratantes, os pais e responsáveis dos alunos.

É importante que cada instituição tenha seu **próprio contrato com cláusulas próprias** ao público-alvo atendido, à forma de condução do trabalho educativo

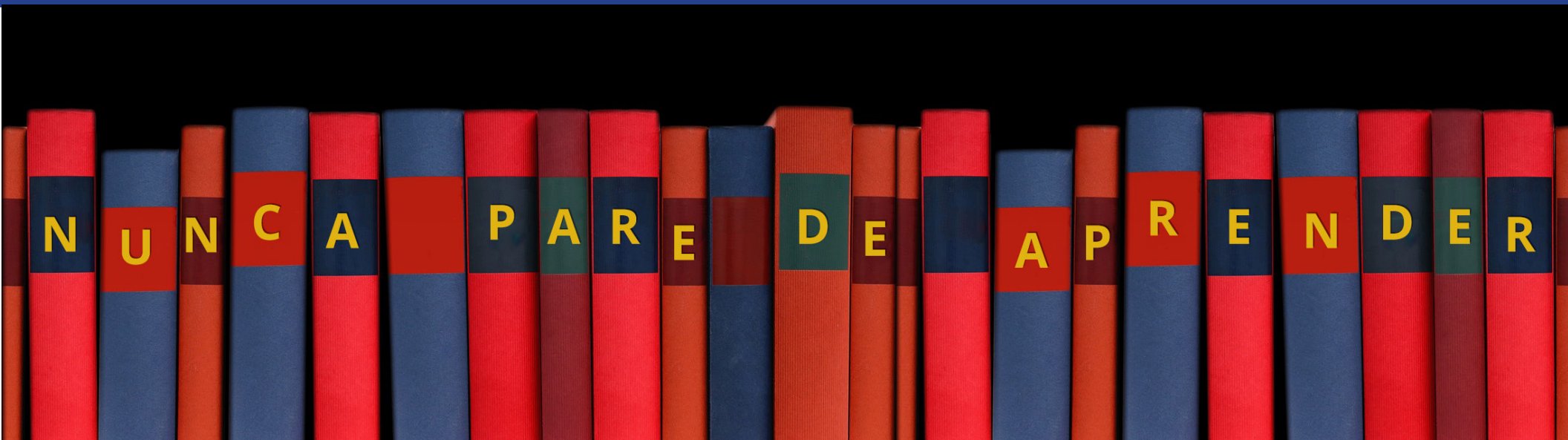
e relacionamento com os pais. Para isso, há cláusulas e condições distintas que podem ser interessantes para uma escola, mas até desastrosas para outras.

E quais são as informações essenciais para o contrato educacional?

Em todos os casos, **há regras imprescindíveis que devem estar presentes no contrato educacional** como a indicação expressa do prazo de vigência, as características essenciais dos serviços – com o tipo de metodologia e outras variáveis. Também é importante incluir a responsabilidade assumida pela escola e pelos pais e a indicação dos valores a serem cobrados com a respectiva forma de pagamento.



5. Conclusão



Garantir a retenção de alunos diante de um mercado competitivo é o desafio para todas as instituições. Por isso, a comunicação precisa ultrapassar a simples divulgação dos serviços prestados e caracterizar a **credibilidade da escola** na interação com a comunidade.

A **gestão pedagógica** deve garantir aspectos claros e simples, respeitando os aspectos jurídicos e fundamentos legais **desde a publicidade até o contrato educacional**, com procedimentos de segurança para resguardar sua escola de problemas futuros.

Hoje, os **pais estão mais seletivos e exigentes com a educação dos filhos**. Eles analisam todos os detalhes antes de tomar uma decisão definitiva: a infraestrutura física e tecnológica, o método de ensino, a qualidade dos profissionais, a variedade e alcance dos cursos e disciplinas oferecidos, além da localização.



Assim, as principais orientações que deixamos aqui, são:

- ✓ **realize um planejamento de suas ações de captação com clareza de objetivos e estratégias bem definidas;**
- ✓ **cuide para que as ações de marketing e publicidade destinadas a renovações e novas matrículas estejam dentro dos conceitos legais;**
- ✓ **facilite a renovação de matrícula com um processo simplificado, mas seguro, que otimize o tempo de atendimento e a paciência das famílias;**
- ✓ **use a tecnologia a seu favor;**
- ✓ **aposte nos seus diferenciais para destacar sua escola da concorrência, sem fazer guerra de preços;**
- ✓ **priorize a qualidade do ensino, principal argumento pelos valores cobrados;**
- ✓ **tenha transparência relacionamento com as famílias para se construir e manter uma boa reputação.**

Cuide da sustentabilidade do seu negócio e boas matrículas.

GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Amplie ainda mais seus conhecimentos sobre gestões administrativa e pedagógica com profissionais renomados no setor educacional.

Cadastre-se agora e não perca nenhum conteúdo exclusivo do blog Painel de Educação.



**QUER SABER
TUDO QUE O
SISTEMA ETAPA
OFERECE?**

Fale com nossos
consultores e agende
uma visita

**Ligue: 0800-7278080
ou [clique aqui](#)**





www.sistemaetapa.com.br