



MANUAL DE CREDENCIAMENTO

POLOS EAD

**ÍNDICE GERAL – MANUAL DE CREDENCIAMENTO DE POLOS EaD –
UNISÃO MIGUEL**

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

1.1. Contextualização e Finalidade do Manual	Pag.05
1.2. Alinhamento com o Marco Regulatório do MEC (Decreto nº 12.456/2025 e Portaria MEC nº 381/2025)	Pag.06
1.3. Missão, Visão e Valores Institucionais	Pag.06
1.4. Compromisso com a Qualidade e a Transparência	Pag.06

2. FUNDAMENTAÇÃO ESTRATÉGICA

2.1. Marco Legal e Diretrizes Normativas	Pag.07
2.2. Estrutura e Modelo EaD da UniSãoMiguel	Pag.07
2.3. Objetivos do Credenciamento de Polos	Pag.07
2.4. Estrutura Operacional e Perfil do Polo EaD	Pag.08
2.5. Análise de Oportunidades e Ameaças (Ambiente Externo) Diagnóstico Consolidado e Cruzado (Matriz FOFA)	Pag.08
2.6. Requisitos Acadêmicos e de Pessoal	Pag.09
2.7. Identidade Visual e Padrão Institucional	Pag.09
2.8. Compromisso com a Qualidade Educacional	Pag.09

3. MODELO INSTITUCIONAL DE PARCERIA

3.1. Conceito de Polo Credenciado	Pag.09
3.2. Modalidades de Polos (Acolhedor, Captador, Híbrido)	Pag.10
3.3. Responsabilidades da Instituição e do Parceiro	Pag.12
3.4. Estrutura Jurídica e Contratual	Pag.12
3.5. Fluxo de Credenciamento e Aprovação	Pag.12
3.6. Governança Institucional dos Polos	Pag.13

4. ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

4.1. Requisitos de Infraestrutura Mínima	Pag.13
4.2. Ambientes Acadêmicos e Administrativos	Pag.13
4.3. Acessibilidade, Segurança e Sinalização	Pag.14
4.4. Recursos Tecnológicos e Conectividade	Pag.15
4.5. Layout e Planta Referencial do Polo EaD	Pag.15
4.6. Penalidades e Sancções Administrativas	Pag.16
4.7. Reconhecimento e Valorização dos Polos de Destaque	Pag.16

5. PLANO DE EXPANSÃO E MARKETING INSTITUCIONAL

5.1. Diretrizes do Plano de Expansão EaD	Pag.16
5.2. Estratégias de Captação Digital e Regional	Pag.16
5.3. Modelos de Campanhas Institucionais	Pag.17
5.4. Política de Comunicação e Identidade Visual	Pag.17
5.5. Ações Integradas de Marketing Local	Pag.18
5.6. Benefícios e Incentivos Institucionais	Pag.18
5.7. Sustentabilidade e Reinvestimento Local	Pag.19
5.8. Política de Expansão Territorial	Pag.19
5.9. Transparência e Prestação de Contas	Pag.19
5.10. Compromisso de Crescimento Conjunto	Pag.19

6. SUPORTE INSTITUCIONAL E GOVERNANÇA

6.1. Estrutura de Apoio ao Polo	Pag.20
6.2. Supervisão Acadêmica e Administrativa	Pag.20
6.3. Padrões de Atendimento e Retenção de Alunos	Pag.20
6.4. Controle de Qualidade e Compliance Educacional	Pag.21
6.5. Indicadores de Desempenho e Avaliação Periódica	Pag.21
6.6. Avaliação de Desempenho e Classificação dos Polos	Pag.22
6.7. Renovação do Credenciamento	Pag.22
6.8. Programas de Capacitação e Melhoria Contínua	Pag.22
6.9. Transparência e Controle de Qualidade	Pag.23
6.10. Responsabilidade Institucional e Repercussão no e-MEC	Pag.23

7. PLANO FINANCEIRO E DE VIABILIDADE

7.1. Custos Fixos e Variáveis do Polo EaD	Pag.23
7.2. Projeção de Receita e Margem Operacional	Pag.24
7.3. Análise de Ponto de Equilíbrio	Pag.25
7.4. Política de Investimento e Retorno (ROI)	Pag.25
7.5. Fluxo de Caixa Operacional	Pag.26
7.6. Indicadores de Rentabilidade (LTV, CAC e ROE)	Pag.26
7.7. Capital de Giro Necessário para os Primeiros 12 Meses de Operação	Pag.26

8. PROCESSO DE CREDENCIAMENTO

8.1. Etapas e Documentação Exigida	Pag.27
8.2. Procedimentos de Avaliação Técnica	Pag.27
8.3. Cronograma de Análise e Aprovação	Pag.27
8.4. Termo de Adesão e Formalização Contratual	Pag.28
8.5. Atendimento ao Estudante	Pag.28
8.6. Avaliação do Desempenho Discente	Pag.28
8.7. Políticas de Retenção e Sucesso do Estudante	Pag.29
8.8. Política de Avaliação Institucional e Satisfação Discente	Pag.29
8.9. Certificação e Registro Acadêmico	Pag.29
8.10. Cultura de Excelência e Inovação Educacional	Pag.30

9. POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO E ÉTICA COMERCIAL

9.1. Diretrizes de Divulgação e Uso da Marca	Pag.30
9.2. Normas de Publicidade e Captação Ética	Pag.30
9.3. Política de Proteção de Dados (LGPD)	Pag.31
9.4. Código de Conduta e Integridade	Pag.31
9.5. Gestão de Documentos e Arquivos	Pag.32
9.6. Aplicação de Avaliações Presenciais	Pag.32
9.7. Comunicação e Relatórios Obrigatórios	Pag.33
9.8. Procedimentos de Marketing e Divulgação Local	Pag.33
9.9. Gestão de Ocorrências e Demandas Acadêmicas	Pag.33
9.10. Padrões de Atendimento e Etiqueta Institucional	Pag.34
9.11. Controle de Segurança e Manutenção Predial	Pag.34
9.12. Indicadores Operacionais do Polo	Pag.34
9.13. Encerramento de Expediente	Pag.34
9.14. Auditorias e Boas Práticas	Pag.35

10. SUPORTE OPERACIONAL E SISTEMAS

10.1. Portal "Melhor Estudo" - Ambiente Integrado de Gestão	Pag.35
10.2. Sistemas Acadêmicos e Financeiros	Pag.35
10.3. Relatórios Gerenciais e Acompanhamento	Pag.35
10.4. Suporte Técnico e Treinamento	Pag.36
10.5. Zoneamento Territorial e Estratégia Nacional	Pag.36
10.6. Análise de Potencial de Mercado	Pag.37
10.7. Plano de Investimento e Retorno	Pag.37
10.8. Estratégia de Captação e Desenvolvimento de Polos	Pag.37
10.9. Indicadores-Chave de Expansão (KPIs)	Pag.38
10.10. Governança da Expansão	Pag.38
10.11. Mapa de Expansão e Projeção Territorial	Pag.38
10.12. Compromisso com o Crescimento Sustentável	Pag.39

11. ANEXOS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

11.1. Anexo 1 - Modelo de Contrato de Parceria de Polo EaD	Pag.39
11.2. Anexo 2 - Declaração de Capacidade Técnica e Estrutural	Pag.39
11.3. Anexo 3 - Estudo de Demanda Regional	Pag.40
11.4. Anexo 4 - Organograma Operacional	Pag.41
11.5. Anexo 5 - Plano de Marketing Local	Pag.41
11.6. Anexo 6 - Relatório de Viabilidade e Sustentabilidade Operacional	Pag.42

11.7. Anexo 6 - Relatório de Viabilidade e Sustentabilidade Operacional	Pag.42
11.8. Anexo 7 - Checklists Institucionais	Pag.42
11.9. Anexo 8 - Modelos de Documentos Operacionais	Pag.42
11.10. Anexo 9 - Compromisso Institucional e Declaração de Ética	Pag.43
11.11. Considerações Finais	Pag.43



MANUAL DE CREDENCIAMENTO DE POLOS EaD
CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO MIGUEL

Apresentação Institucional

Antes de apresentarmos o Manual de Credenciamento de Polos de Educação a Distância (EaD), é fundamental compreender o novo cenário regulatório do ensino superior brasileiro e o papel estratégico que os polos desempenham nesse contexto.

Vivemos um período de profunda transformação no ecossistema da Educação a Distância no Brasil. As recentes normativas do Ministério da Educação (MEC) – especialmente o Decreto nº 12.456/2025 e a Portaria MEC nº 381/2025 – marcam o início de uma nova era para o credenciamento, supervisão e operação de polos EaD em todo o território nacional.

Essas regulamentações reforçam o compromisso do Estado com a qualidade acadêmica, a responsabilidade institucional e a transparência nas parcerias educacionais, exigindo das instituições credenciadas um padrão elevado de governança, estrutura física e alinhamento pedagógico.

Nesse cenário, o Centro Universitário São Miguel reafirma sua missão de promover uma educação acessível, ética e inovadora, consolidando-se como uma instituição preparada para atender plenamente às exigências do novo marco legal e às expectativas do estudante contemporâneo.

Compromisso e Propósito do Manual

Este Manual foi desenvolvido com o objetivo de orientar, com clareza, objetividade e transparência, todos os parceiros e empreendedores interessados em integrar a Rede de Polos EaD da Uni São Miguel.

Mais do que um documento técnico, trata-se de um guia estratégico de credenciamento, que reúne diretrizes legais, operacionais e institucionais, garantindo que cada parceiro atue com segurança, eficiência e total conformidade com as normas vigentes.

Objetivos Específicos

- Apresentar, de forma acessível e prática, as novas regras e exigências do MEC;
- Demonstrar como a Uni São Miguel está plenamente alinhada ao novo marco regulatório;

- Explicar o funcionamento do processo de credenciamento e acompanhamento dos polos;
- Evidenciar o valor estratégico e comercial de empreender de forma regular, sólida e sustentável no setor educacional.

CAPÍTULO 1 – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

1.1. Contexto Regulatório do Ensino a Distância no Brasil
O Ensino a Distância (EaD) consolidou-se, nas últimas décadas, como um dos pilares da democratização do ensino superior no Brasil. A evolução tecnológica, a ampliação do acesso à internet e as novas metodologias de aprendizagem transformaram o EaD em um instrumento legítimo de expansão educacional, reconhecido e regulado pelo Ministério da Educação (MEC).

Com o advento do Decreto nº 12.456/2025, o Governo Federal instituiu um novo marco regulatório, revisando os critérios de credenciamento institucional e de autorização de polos de apoio presencial. Complementando esse decreto, a Portaria MEC nº 381/2025 trouxe diretrizes operacionais e parâmetros de qualidade que passam a nortear a implantação, a manutenção e a supervisão de polos EaD em todo o território nacional. Essas normas têm como foco principal a qualidade acadêmica, a transparência administrativa e a efetividade da aprendizagem, reforçando a necessidade de que todas as instituições credenciadas adotem políticas de gestão responsáveis e processos padronizados de avaliação e controle.

1.2. Principais Normativos Vigentes

O novo marco legal do EaD está fundamentado em um conjunto integrado de diplomas normativos que orientam as instituições de ensino superior (IES) em suas atividades presenciais e a distância. Destacam-se:

- Decreto nº 12.456, de 3 de fevereiro de 2025 – Dispõe sobre a oferta de cursos superiores na modalidade a distância, o credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições, e estabelece novos parâmetros para autorização e supervisão de polos de apoio presencial.
- Portaria MEC nº 381, de 18 de março de 2025 – Regulamenta o procedimento técnico e administrativo de credenciamento de polos, os critérios mínimos de estrutura física, tecnológica e acadêmica, e define indicadores de desempenho institucional.
- Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB nº 9.394/1996 – Dispõe sobre a organização da educação

nacional e estabelece, em seu art. 80, as diretrizes gerais para a educação a distância.

- Decreto nº 9.235/2017 (ainda parcialmente vigente) – Dispõe sobre os processos de regulação, supervisão e avaliação das instituições e dos cursos de educação superior, aplicável subsidiariamente ao EaD.
- Instrumentos de Avaliação do INEP (2024-2025) – Utilizados como referência para a avaliação de credenciamento e de polos, considerando dimensões institucionais, pedagógicas e de infraestrutura.

1.3. Diretrizes Institucionais da Uni São Miguel

O Centro Universitário São Miguel, devidamente credenciado pelo MEC e reconhecido por sua trajetória de excelência acadêmica, reafirma seu compromisso em atuar dentro das normas e padrões definidos pelo novo marco regulatório.

As diretrizes que norteiam o credenciamento e a operação de polos EaD da Uni São Miguel baseiam-se em três pilares essenciais:

1. Conformidade Legal – Todos os polos parceiros operam estritamente de acordo com o Decreto nº 12.456/2025, a Portaria MEC nº 381/2025 e demais normas complementares, assegurando total legalidade nas atividades educacionais.
2. Excelência Acadêmica e Inovação Pedagógica – A instituição adota metodologias de ensino inovadoras, centradas no aluno, com recursos tecnológicos avançados e tutoria qualificada.
3. Sustentabilidade e Ética Institucional – As parcerias com polos EaD são conduzidas com transparência, responsabilidade social e foco na sustentabilidade econômica e educacional.

1.4. Finalidade do Credenciamento de Polo

O credenciamento de polos EaD é condição essencial para a oferta regular de cursos na modalidade a distância, devendo atender aos requisitos de estrutura física, tecnológica e acadêmica previstos na legislação.

No âmbito da Uni São Miguel, o processo de credenciamento é compreendido como um instrumento estratégico de expansão territorial e de fortalecimento da presença institucional, permitindo que novos polos sejam implantados de forma responsável, planejada e em conformidade com os parâmetros legais e de qualidade do MEC.

CAPÍTULO 2 – CRITÉRIOS E REQUISITOS PARA CREDENCIAMENTO DE POLOS EaD

2.1. Conceito de Polo de Apoio Presencial

O Polo de Apoio Presencial é uma unidade operacional descentralizada da instituição de ensino superior (IES) que oferece suporte acadêmico, tecnológico e administrativo aos estudantes matriculados em cursos de Educação a Distância (EaD).

Sua finalidade é garantir a efetividade das atividades pedagógicas, presenciais e virtuais, funcionando como extensão física e institucional da Uni São Miguel em cada região. O polo é o elo de integração entre o estudante e a universidade, assegurando atendimento qualificado, infraestrutura adequada e acompanhamento pedagógico constante.

2.2. Fundamentação Normativa

Conforme estabelece a Portaria MEC nº 381/2025, o credenciamento e a renovação de polos EaD devem atender a um conjunto de critérios estruturais, acadêmicos, tecnológicos e administrativos, que assegurem a qualidade da oferta educacional e o cumprimento das diretrizes nacionais de ensino superior.

A Uni São Miguel adota integralmente essas normas, ampliando-as com padrões internos de excelência que asseguram padronização, qualidade e conformidade em todos os polos parceiros.

2.3. Critérios Gerais para Credenciamento

O candidato a parceiro da rede de polos EaD da Uni São Miguel deverá atender aos seguintes critérios gerais:

1. Regularidade Jurídica:

- o Pessoa jurídica devidamente constituída, com CNPJ ativo e finalidade compatível com atividades educacionais.
- o Comprovante de inscrição estadual e municipal.
- o Certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas

2. Capacidade Financeira:

- o Demonstração de viabilidade financeira mínima para implantação e manutenção do polo, considerando custos operacionais, equipe e infraestrutura.

3. Localização Estratégica:

- o Instalações em área urbana, de fácil acesso, com transporte público nas proximidades.
- o Observância das políticas de expansão geográfica definidas pela Uni São Miguel.

4. Conformidade Legal e Urbanística:

- o Licença de funcionamento expedida pelo município;
- o Alvará sanitário e, quando aplicável, laudo do Corpo de Bombeiros;
- o Acessibilidade plena, conforme Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão).

2.4. Estrutura Física Mínima Exigida

O polo EaD da Uni São Miguel deve possuir uma infraestrutura mínima padronizada, conforme segue:

Ambiente	Descrição Técnica
Recepção e Secretaria Acadêmica	Espaço de atendimento presencial, com acesso à internet, mobiliário adequado e identificação institucional.
Sala da Coordenação do Polo	Ambiente reservado para gestão acadêmica e administrativa, dotado de computador, impressora e acesso aos sistemas institucionais.
Sala de Tutoria / Estudo Coletivo	Espaço destinado a tutorias presenciais, encontros de grupo e atividades complementares, com capacidade mínima para 20 alunos.
Laboratório de Informática	Ambiente climatizado, com no mínimo 10 computadores conectados à internet de alta velocidade e softwares institucionais atualizados.
Espaço Multiuso	Área adaptável para avaliações presenciais, eventos acadêmicos, palestras e atividades institucionais.
Sanitários e Acessibilidade	Instalações sanitárias masculinas e femininas, incluindo unidades adaptadas a pessoas com deficiência, conforme normas da ABNT.
Circulação e Segurança	Ambientes sinalizados, com iluminação adequada, plano de evacuação e equipamentos de segurança exigidos pela legislação local.

2.5. Requisitos Tecnológicos

Cada polo deverá assegurar infraestrutura tecnológica compatível com as demandas da plataforma EaD da Uni São Miguel, incluindo:

- Internet banda larga de alta velocidade (mínimo 100 Mbps);
- Equipamentos multimídia (televisor, projetor ou painel digital interativo);

- Sistemas de backup e segurança de dados;
- Acesso completo à plataforma virtual “Melhor Estudo”, sistema oficial de ambiente de aprendizagem da instituição;
- Computadores e periféricos compatíveis com os requisitos técnicos do sistema.

2.6. Requisitos Acadêmicos e de Pessoal

O polo deve manter equipe mínima qualificada para garantir a regularidade e a qualidade das atividades locais:

Função	Perfil / Exigência
Coordenador de Polo	Formação superior completa; responsável pela gestão acadêmica, administrativa e operacional do polo.
Tutor Presencial	Formação superior na área do curso; responsável por apoiar o aluno e conduzir atividades presenciais.
Assistente Acadêmico / Administrativo	Responsável pelo atendimento e suporte aos alunos e à equipe docente.
Técnico de Informática / Suporte Técnico	Responsável pela manutenção e apoio técnico dos equipamentos e rede.
Auxiliar de Serviços / Manutenção	Responsável pela conservação, limpeza e organização dos espaços.

2.7. Identidade Visual e Padrão Institucional

Todos os polos EaD da Uni São Miguel deverão seguir o Manual de Identidade Visual Institucional, garantindo uniformidade na comunicação, sinalização interna, fachadas, materiais publicitários e utilização da marca.

O uso da logomarca Uni São Miguel é exclusivo e condicionado à autorização formal, devendo obedecer rigorosamente às normas de padronização visual definidas pela Reitoria.

2.8. Compromisso com a Qualidade Educacional

O credenciamento de um polo não se resume a cumprir requisitos técnicos: ele representa um compromisso com a missão institucional da Uni São Miguel. Cada parceiro assume o dever de manter padrões de qualidade, ética e conformidade permanentes, participando ativamente dos programas de capacitação, auditoria e avaliação promovidos pela instituição.

CAPÍTULO 3 – PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DE POLOS EaD

3.1. Estrutura Geral do Processo

O processo de credenciamento de polos de Educação a Distância (EaD) junto ao Centro Universitário São Miguel segue um fluxo estruturado, dividido em etapas documentais, técnicas e institucionais, com o objetivo de assegurar que cada novo

polo atenda plenamente às exigências legais e aos padrões de qualidade da Uni São Miguel.

O procedimento é conduzido pela Diretoria de Expansão EaD, em conjunto com a Coordenação Geral de Polos e a Reitoria Institucional, sob supervisão jurídica e pedagógica.

3.2. Etapas do Processo de Credenciamento

O credenciamento de um polo EaD segue, obrigatoriamente, as etapas a seguir:

1. Manifestação de Interesse

O parceiro interessado apresenta sua manifestação formal de interesse, por meio de formulário eletrônico ou protocolo físico, contendo informações básicas da pessoa jurídica, localização pretendida e justificativa estratégica da implantação.

2. Análise Preliminar Institucional

A Diretoria de Expansão realiza uma avaliação inicial de elegibilidade, considerando:

- A localização proposta e seu potencial de atendimento regional;
- A regularidade jurídica da empresa solicitante;
- O histórico institucional ou educacional do proponente.

Caso aprovado, o candidato recebe a autorização para avançar à fase documental.

3. Envio de Documentação Técnica e Jurídica

O parceiro deverá apresentar todos os documentos exigidos pela Uni São Miguel, conforme checklist oficial, incluindo:

- Contrato social e CNPJ;
- Comprovantes fiscais e certidões negativas;
- Planta do imóvel e fotos internas e externas do espaço;
- Licenças e alvarás atualizados;
- Comprovantes de acessibilidade e segurança predial;
- Comprovante de viabilidade financeira e termo de compromisso institucional.

4. Análise Técnica e Acadêmica

A equipe de avaliação da Uni São Miguel, composta por representantes das áreas acadêmica, tecnológica e administrativa, realiza uma análise detalhada da documentação, verificando:

- Estrutura física mínima exigida;
- Capacidade tecnológica e conectividade local;
- Plano de pessoal e proposta de coordenação do polo;

- Adequação ao padrão institucional de identidade e qualidade.

5. Visita Técnica de Verificação

Uma visita técnica presencial ou híbrida é realizada para confirmar as informações apresentadas e avaliar in loco a infraestrutura física e tecnológica.

Durante a visita, são verificadas condições de acessibilidade, segurança, sinalização institucional, conectividade e adequação ambiental do espaço.

Um relatório técnico é elaborado, com fotoregistro, parecer e recomendações.

6. Parecer Institucional e Aprovação

Após a visita técnica, o relatório é submetido à Comissão de Credenciamento de Polos EaD, que delibera sobre a aprovação, reprovação ou necessidade de ajustes complementares. O parecer final é homologado pela Reitoria da Uni São Miguel, que emite o Termo de Aprovação Institucional do Polo.

7. Formalização Contratual

Com a aprovação final, procede-se à assinatura do Contrato de Parceria e Credenciamento, instrumento jurídico que formaliza os direitos, deveres e responsabilidades entre a Uni São Miguel e o parceiro credenciado, incluindo cláusulas de:

- Vigência e renovação;
- Padrões de qualidade e auditoria;
- Penalidades por descumprimento;
- Políticas de uso de marca e identidade visual;
- Regras de desligamento e transferência.

8. Integração Operacional e Capacitação

Após a assinatura do contrato, o polo é integrado à Plataforma Institucional “Melhor Estudo” e recebe capacitação técnica e administrativa para início das operações.

São fornecidos:

- Manual de Operações do Polo EaD;
- Treinamento do coordenador e da equipe local;
- Acesso aos sistemas acadêmicos e administrativos;
- Orientações de marketing e divulgação.

3.3. Cronograma Médio de Credenciamento

Etapa	Prazo Estimado
Manifestação de Interesse	3 dias úteis
Análise Preliminar	5 dias úteis
Envio e Conferência de Documentação	10 dias úteis
Análise Técnica e Visita	15 dias úteis
Parecer e Aprovação Institucional	7 dias úteis
Formalização Contratual e Treinamento	10 dias úteis
Total Estimado	≈ 45 dias úteis

3.4. Critérios de Avaliação Institucional

Durante o processo, a Uni São Miguel avalia cada proposta com base em critérios objetivos:

1. Viabilidade geográfica e demográfica da localidade;
2. Infraestrutura compatível com as normas do MEC;
3. Capacidade técnica e administrativa da equipe local;
4. Potencial de captação e sustentabilidade financeira do polo;
5. Comprometimento com os valores e princípios institucionais da Uni São Miguel.

A aprovação final depende do atendimento integral de todos os critérios e da validação documental e técnica pela Comissão de Credenciamento.

3.5. Renovação e Supervisão Contínua

O credenciamento de polos EaD possui validade inicial de 5 (cinco) anos, podendo ser renovado mediante avaliação de desempenho e conformidade.

Durante esse período, a Uni São Miguel realiza:

- Auditorias periódicas presenciais e online;
- Avaliações de satisfação discente e desempenho operacional;
- Relatórios semestrais de conformidade;
- Programas de capacitação continuada para equipes de polo.

O não cumprimento das diretrizes poderá implicar advertência, suspensão temporária ou descredenciamento definitivo, conforme previsto no contrato e nas normas institucionais.

3.6. Registro e Publicação dos Polos Credenciados

Após o credenciamento e assinatura do contrato, o polo passa a constar oficialmente:

- No Cadastro Nacional de Instituições e Cursos Superiores (e-MEC);
- No Portal Institucional da Uni São Miguel, com código de identificação, endereço e responsável técnico;
- Em relatórios internos de expansão e planejamento estratégico da instituição.

CAPÍTULO 4 – DIREITOS, DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS POLOS CREDENCIADOS

4.1. Princípios Norteadores da Parceria

O relacionamento entre o Centro Universitário São Miguel e seus polos parceiros EaD é regido por princípios de cooperação, ética, transparência e corresponsabilidade institucional, assegurando que todos os polos atuem como legítimas extensões da universidade em suas respectivas localidades.

Esses princípios têm como fundamento:

- A observância integral das normas do MEC e da legislação educacional vigente;
- A garantia da qualidade acadêmica e da integridade institucional;
- A sustentabilidade econômica e a responsabilidade social;
- O respeito à identidade, à missão e aos valores da Uni São Miguel.

4.2. Direitos do Polo Credenciado

O polo credenciado pela Uni São Miguel passa a integrar oficialmente a rede institucional e, a partir da assinatura do contrato, adquire os seguintes direitos:

1. Uso Institucional da Marca Uni São Miguel

- Utilizar, de forma regulamentada, o nome e a identidade visual da instituição, conforme o *Manual de Identidade Visual* e autorização formal da Reitoria.

2. Acesso aos Sistemas e Plataformas Acadêmicas

- Pleno acesso à plataforma “Melhor Estudo”, ao sistema acadêmico e aos canais de comunicação institucionais.

3. Apoio e Suporte Institucional

- Receber suporte técnico, pedagógico e administrativo da equipe central EaD, incluindo

capacitação contínua e acompanhamento de desempenho.

4. Participação em Campanhas e Programas Institucionais
 - o Integrar campanhas de marketing, captação e programas de incentivo promovidos pela Uni São Miguel, observando as condições definidas em regulamentos específicos.
5. Certificação e Regularidade MEC
 - o Ser reconhecido oficialmente como polo credenciado de uma instituição de ensino superior autorizada pelo MEC, com registro no sistema e-MEC.

4.3. Deveres e Obrigações do Polo Credenciado

O polo credenciado é corresponsável pela manutenção dos padrões de qualidade e deve observar as seguintes obrigações:

1. Cumprimento das Normas Institucionais
 - o Atuar de acordo com o contrato de credenciamento, os manuais institucionais e as diretrizes pedagógicas da Uni São Miguel.
2. Zelo pela Qualidade Acadêmica
 - o Assegurar que todos os alunos recebam atendimento adequado, acesso aos ambientes virtuais, orientação de tutores e acompanhamento acadêmico contínuo.
3. Manutenção da Estrutura Física e Tecnológica
 - o Preservar a infraestrutura mínima exigida, incluindo equipamentos, mobiliário, conectividade e acessibilidade, submetendo-se às auditorias e inspeções da instituição.
4. Gestão Administrativa e Financeira Regular
 - o Cumprir obrigações contratuais e financeiras, incluindo repasses, prestação de contas e relatórios de desempenho, nos prazos estabelecidos pela Reitoria.
5. Proteção de Dados e LGPD
 - o Manter sigilo e confidencialidade sobre todos os dados acadêmicos e pessoais dos alunos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e com as políticas institucionais de privacidade.
6. Ética e Integridade na Captação de Alunos
 - o Atuar com transparência e veracidade nas ações de marketing e captação, evitando qualquer prática comercial abusiva, enganosa ou em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).
7. Comunicação Permanente com a Reitoria
 - o Manter canal aberto de comunicação com a Diretoria de Expansão EaD e a Coordenação Geral de Polos,

reportando mensalmente indicadores de desempenho, matrícula e inadimplência.

8. Participação em Avaliações e Capacitações

- o Participar obrigatoriamente de todas as formações, reuniões e programas de atualização promovidos pela Uni São Miguel.

4.4. Responsabilidades Institucionais do Polo

O polo é coexecutor das atividades de ensino e responde administrativamente pela fiel execução das políticas educacionais da Uni São Miguel, assumindo as seguintes responsabilidades:

- Garantir o funcionamento regular das atividades presenciais obrigatórias (avaliações, estágios, práticas supervisionadas);
- Assegurar a presença de tutores e coordenadores durante os horários de atendimento;
- Zelar pela guarda e conservação de documentos, materiais didáticos e equipamentos fornecidos;
- Atuar como representante institucional da Uni São Miguel em sua localidade, promovendo a imagem da universidade com ética e profissionalismo;
- Cumprir as determinações emanadas dos órgãos de regulação e supervisão do MEC e dos instrumentos avaliativos do INEP.

4.5. Responsabilidades da Uni São Miguel para com os Polos A Uni São Miguel, na condição de instituição credenciada pelo MEC, compromete-se a:

1. Fornecer suporte acadêmico e institucional permanente, com orientação pedagógica e administrativa aos polos credenciados;
2. Disponibilizar os sistemas oficiais de gestão e aprendizagem, garantindo suporte técnico e manutenção contínua;
3. Promover programas de capacitação e atualização para coordenadores e tutores de polo;
4. Assegurar a regularidade e validade nacional dos cursos oferecidos e das certificações emitidas;
5. Manter transparência e ética na gestão da rede de polos, comunicando-se de forma clara e tempestiva sobre políticas, campanhas e decisões institucionais.

4.6. Penalidades e Sanções Administrativas

O descumprimento das normas institucionais, contratuais ou legais acarretará sanções progressivas, conforme a gravidade da infração:

Nível de Infração	Medida Aplicável
Advertência Formal	Para irregularidades de natureza leve ou primeiro descumprimento.
Suspensão Temporária de Parcerias	Em caso de reincidência, falhas graves de qualidade ou omissão em relatórios obrigatórios.
Descredenciamento do Polo	Quando constatado descumprimento grave das normas do MEC ou conduta que comprometa a imagem institucional.

O descredenciamento implica a rescisão imediata do contrato, retirada do uso da marca Uni São Miguel e comunicação formal ao MEC.

4.7. Reconhecimento e Valorização dos Polos de Destaque

A Uni São Miguel institui o Programa de Excelência de Polos EaD, que reconhece anualmente as unidades que se destacam por desempenho acadêmico, qualidade no atendimento, crescimento de matrículas e conformidade institucional. Os polos premiados podem receber certificados de reconhecimento, bonificações comerciais e prioridade em novas campanhas de captação.

CAPÍTULO 5 – MODELO DE PARCERIA COMERCIAL E SUSTENTABILIDADE OPERACIONAL

5.1. Princípios do Modelo de Parceria

O modelo de parceria comercial da Uni São Miguel foi desenvolvido com base em critérios de transparência, meritocracia e sustentabilidade, assegurando que cada polo atue como empreendimento educacional sólido, com retorno financeiro equilibrado e alinhamento à missão institucional da universidade.

A parceria é estruturada de modo a valorizar o desempenho do polo, recompensar boas práticas de gestão e assegurar a autonomia operacional responsável, dentro dos limites legais e institucionais definidos pela Reitoria.

5.2. Natureza Jurídica da Parceria

A relação entre a Uni São Miguel e o polo credenciado é regida por contrato de prestação de serviços educacionais e cooperação institucional, sem vínculo societário, trabalhista ou de franquia.

Cada polo atua como unidade parceira independente, responsável pela gestão local e pelo atendimento presencial

aos alunos, enquanto a Uni São Miguel permanece como única detentora do credenciamento MEC e responsável direta pela oferta dos cursos superiores EaD.

O contrato define claramente os direitos, deveres, percentuais de repasse, responsabilidades tributárias e padrões de qualidade acadêmica.

5.3. Estrutura de Receita e Divisão de Percentuais

A sustentabilidade da parceria baseia-se na divisão proporcional das receitas geradas pelas mensalidades dos alunos matriculados no polo, observando os seguintes parâmetros gerais:

Categoría	Descrição	Participação Média
Polo Acolhedor	Polo que realiza atendimento presencial, suporte acadêmico e gestão administrativa local.	40% da receita líquida mensal
Polo Captador	Polo que atua prioritariamente na captação digital e encaminhamento de matrículas.	20% da receita líquida mensal + matrícula integral
Consultor Educacional Digital	Parceiro autônomo vinculado à rede de expansão digital, sem espaço físico, operando via plataforma "Melhor Estudo".	Comissão variável por matrícula (R\$ 80 a R\$ 150)
Uni São Miguel (Instituição)	Responsável pelo credenciamento, registro MEC, plataforma, tutoria, conteúdo e certificação.	Saldo residual da receita líquida (em média 40%)

Observação: Os percentuais podem variar conforme a categoria de curso (graduação, tecnólogo ou pós-graduação), campanhas vigentes e performance comercial do polo.

5.4. Indicadores de Sustentabilidade Econômica

A sustentabilidade financeira do polo EaD deve ser avaliada com base nos seguintes indicadores de desempenho (KPIs):

Indicador	Descrição / Fórmula	Meta Institucional
CPA (Custo por Aluno)	Investimento total ÷ número de matrículas efetivas	≤ R\$ 145,00
Ticket Médio Mensal	Valor médio pago pelo aluno ativo	≥ R\$ 130,00
Taxa de Conversão Comercial	Matrículas ÷ Leads	9% a 11%
Taxa de Retenção	Alunos ativos ÷ Alunos matriculados	≥ 75%
Inadimplência	Alunos inadimplentes ÷ Alunos ativos	≤ 25%
ROI (Retorno sobre o Investimento)	Receita líquida ÷ Investimento em marketing	≥ 3,0x

Esses parâmetros são revisados semestralmente pela Diretoria de Expansão e Marketing EaD, a fim de manter equilíbrio entre crescimento e rentabilidade.

5.5. Incentivos e Campanhas Institucionais

A Uni São Miguel promove regularmente campanhas institucionais de incentivo, com foco em captação e retenção de alunos, nas quais os polos podem participar de forma integrada. Entre as principais ações estão:

Campanha	Descrição Resumida	Vigência / Benefício ao Polo
“Estude com Cashback”	Alunos recebem parte do valor investido de volta, como crédito institucional.	Aumenta conversão e reduz inadimplência.
“Quem Indica, Amigo É!”	Indicação premiada entre alunos e ex-alunos.	Geração de leads orgânicos.
“Estude Agora, Pague Depois”	Carência de até 6 parcelas iniciais para o aluno.	Aumento de matrículas no ciclo de baixa demanda.
“Transferência Premiada”	Descontos especiais para alunos transferidos de outras IES.	Expansão imediata da base ativa.
“Black Friday - Estude com Cashback”	Campanha sazonal com preços promocionais e alta visibilidade digital.	Pico de matrículas e engajamento comercial.

O polo participante dessas campanhas deve seguir integralmente as condições, cronogramas e tabelas oficiais divulgadas pela área de Marketing Institucional.

5.6. Padrão de Governança Comercial

Para assegurar uma relação equilibrada e auditável entre os polos e a instituição, o modelo de parceria adota práticas de governança, incluindo:

- Controle financeiro transparente, com relatórios mensais de matrículas, adimplência e repasses;
- Sistema integrado de gestão via plataforma “Melhor Estudo”, que centraliza dados de matrícula, boletos e relatórios contábeis;
- Auditorias trimestrais de conformidade, conduzidas pela Diretoria Financeira e pela Controladoria Institucional;
- Painel de desempenho do polo, com indicadores atualizados de conversão, retenção e receita.

5.7. Sustentabilidade e Reinvestimento Local

Os polos credenciados devem destinar parte de sua receita líquida (recomenda-se mínimo de 10%) para reinvestimento local, contemplando:

- Melhoria de infraestrutura e tecnologia;
- Capacitação de equipe e tutores;
- Ações de marketing regional;
- Programas sociais e eventos de engajamento comunitário.

Esse reinvestimento fortalece a imagem institucional e contribui diretamente para o aumento da carteira de alunos ativos e da fidelização local.

5.8. Política de Expansão Territorial

A Uni São Miguel adota um modelo de expansão territorial ordenada, com zoneamento geográfico que evita sobreposição de polos e garante equilíbrio comercial entre unidades. Cada polo possui um raio de atuação prioritário definido no contrato, com possibilidade de expansão mediante aprovação formal da Diretoria de Expansão.

A instituição poderá, a seu critério, estabelecer Pólos Acolhedores (estruturados fisicamente) e Pólos Digitais (voltados à captação on-line), conforme a estratégia regional de crescimento.

5.9. Transparência e Prestação de Contas

A prestação de contas é realizada de forma digital, via sistema institucional, com relatórios mensais padronizados, incluindo:

- Número de matrículas e evasões;
- Receita bruta e líquida do período;
- Repasse e saldo de polo;
- Campanhas em andamento e resultados comerciais;
- Indicadores de inadimplência e retenção.

A Reitoria reserva-se o direito de solicitar documentação comprobatória adicional e realizar auditorias financeiras a qualquer tempo.

5.10. Compromisso de Crescimento Conjunto

A Uni São Miguel entende que o sucesso da rede EaD depende de crescimento conjunto e sustentável.

Por isso, o modelo de parceria adota a lógica de cooperação estratégica, onde o desempenho coletivo fortalece a marca e amplia o alcance educacional da instituição.

O polo parceiro é reconhecido não apenas como unidade comercial, mas como embaixador da missão institucional,

contribuindo para levar educação de qualidade a diferentes regiões do Brasil, com ética, inovação e propósito.

CAPÍTULO 6 - AVALIAÇÃO, SUPERVISÃO E RENOVAÇÃO DO CREDENCIAMENTO

6.1. Política Institucional de Avaliação

A Uni São Miguel adota uma política contínua de avaliação e supervisão dos polos EaD, fundamentada nos princípios da melhoria permanente da qualidade acadêmica, da conformidade legal e da sustentabilidade operacional.

O sistema de avaliação abrange dimensões acadêmicas, administrativas, tecnológicas, financeiras e de imagem institucional, garantindo que cada polo atue em plena sintonia com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e com o novo marco regulatório do MEC.

6.2. Objetivos da Supervisão e Avaliação Periódica

A supervisão e a avaliação têm como finalidades principais:

- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais e regulatórios definidos no Decreto nº 12.456/2025 e na Portaria MEC nº 381/2025;
- Garantir a padronização institucional dos polos em todo o território nacional;
- Identificar oportunidades de melhoria e promover ações corretivas e preventivas;
- Monitorar o desempenho acadêmico e financeiro de cada unidade;
- Fundamentar os processos de renovação do credenciamento e de recredenciamento institucional perante o MEC.

6.3. Indicadores de Avaliação Institucional dos Polos

A avaliação de desempenho dos polos é estruturada a partir de um conjunto de indicadores mensuráveis (KPIs) definidos pela Reitoria e revisados anualmente.

Dimensão Avaliada	Indicadores	Meta de Conformidade
Acadêmica	Retenção \geq 75%; evasão \leq 25%; frequência de tutoria \geq 90%	\geq 80% de atendimento aos critérios
Tecnológica	Conectividade mínima de 100 Mbps; disponibilidade da plataforma \geq 99%	\geq 90%
Administrativa	Cumprimento de prazos, relatórios e comunicações institucionais	\geq 95%
Financeira	Inadimplência \leq 25%; rentabilidade mínima 30%; ROI \geq 3,0x	\geq 85%

Dimensão Avaliada	Indicadores	Meta de Conformidade
Infraestrutura	Acessibilidade total; ambientes adequados e padronizados	100% de conformidade
Marketing / Captação	Conversão entre 9%-11%; execução de campanhas locais	≥ 80%
Imagen Institucional	Índice de satisfação discente ≥ 8,0 (em escala 0-10)	≥ 85%

Os polos que não atingirem o mínimo de conformidade estabelecido serão incluídos em plano de acompanhamento corretivo supervisionado pela Diretoria de Expansão EaD.

6.4. Tipos de Supervisão

A Uni São Miguel realiza diferentes modalidades de supervisão:

1. Supervisão Técnica Presencial

- o Visita agendada por equipe institucional para verificação física, documental e operacional do polo;
- o Emissão de Relatório Técnico de Conformidade, com prazo para ajustes.

2. Supervisão Remota / Digital

- o Avaliação periódica via plataforma institucional, incluindo análise de indicadores, relatórios financeiros e desempenho acadêmico.

3. Auditoria Especial ou Extraordinária

- o Realizada mediante denúncia, irregularidade grave ou solicitação do MEC;
- o Pode resultar em advertência, suspensão temporária ou descredenciamento.

6.5. Relatórios e Comunicação Institucional

Cada polo deve enviar, obrigatoriamente, relatórios mensais e semestrais contendo:

- Matrículas, evasões e transferências;
- Resultados de campanhas e captação local;
- Indicadores de inadimplência e retenção;
- Situação da infraestrutura e da equipe;
- Sugestões e demandas regionais.

Esses relatórios subsidiam as decisões estratégicas da Reitoria e integram o Sistema Institucional de Monitoramento EaD (SIM-EaD), base oficial de avaliação da rede Uni São Miguel.

6.6. Avaliação de Desempenho e Classificação dos Polos
Com base nos indicadores coletados, os polos são classificados anualmente em quatro níveis de desempenho:

Nível	Classificação	Significado / Ação Institucional
Nível 1 - Excelência	Polo referência nacional	Elegível a expansão territorial e bonificação comercial.
Nível 2 - Conformidade Plena	Atuação regular e eficiente	Mantém credenciamento sem ressalvas.
Nível 3 - Acompanhamento	Necessita ajustes pontuais	Submetido a plano de melhoria com prazos definidos.
Nível 4 - Irregularidade Grave	Descumprimento reiterado	Sujeito a suspensão ou descredenciamento.

6.7. Renovação do Credenciamento

A renovação do credenciamento do polo é realizada a cada cinco (5) anos, condicionada ao resultado das avaliações institucionais e à manutenção dos requisitos legais e operacionais.

O processo inclui:

1. Revisão completa da documentação jurídica e estrutural;
2. Nova visita técnica de verificação;
3. Atualização cadastral junto ao MEC (Sistema e-MEC);
4. Revalidação do contrato de parceria e plano de expansão local;
5. Aprovação final pela Comissão de Credenciamento e Expansão EaD e pela Reitoria.

Polos classificados nos níveis 1 e 2 têm renovação automática simplificada, enquanto polos em nível 3 ou 4 necessitam processo corretivo e nova vistoria.

6.8. Programas de Capacitação e Melhoria Contínua

A Uni São Miguel mantém o Programa Permanente de Formação de Gestores de Polo (PROGEP), que promove capacitações presenciais e on-line nas áreas de:

- Gestão educacional e financeira;
- Uso de sistemas e relatórios institucionais;
- Estratégias de marketing e captação;
- Atendimento ao aluno e boas práticas de tutoria;

- Conformidade regulatória e LGPD.

A participação é obrigatória e condiciona a manutenção do selo “Polo Certificado Uni São Miguel”.

6.9. Transparência e Controle de Qualidade

Todas as informações referentes à supervisão e avaliação ficam registradas em dossiê eletrônico individual do polo, de acesso restrito à instituição e ao parceiro. Os resultados consolidados são apresentados em Relatórios Anuais de Desempenho da Rede EaD, documento público que reforça o compromisso da Uni São Miguel com a transparência e a prestação de contas ao MEC e à sociedade.

6.10. Responsabilidade Institucional e Repercussão no e-MEC

Em caso de constatação de irregularidades graves, a Uni São Miguel notificará o polo e, se necessário, comunicará formalmente ao MEC, conforme previsto na Portaria 381/2025. O descumprimento das diretrizes poderá acarretar:

- Suspensão de novos ingressos de alunos;
- Descredenciamento institucional do polo;
- Responsabilização jurídica e administrativa do parceiro.

CAPÍTULO 7 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FLUXO DE GOVERNANÇA DA REDE EaD

7.1. Princípios da Governança Institucional EaD

A governança da Rede EaD Uni São Miguel é orientada pelos princípios de coordenação integrada, descentralização controlada e responsabilidade compartilhada.

Cada polo atua como unidade de execução local, enquanto as decisões estratégicas, pedagógicas e administrativas permanecem sob supervisão da Reitoria e da Diretoria de Expansão EaD.

O modelo busca assegurar:

- Uniformidade de processos e de qualidade em todas as unidades;
- Transparência e rastreabilidade das decisões institucionais;
- Autonomia operacional do polo dentro de limites previamente definidos;
- Eficiência e agilidade na comunicação e nas respostas às demandas da rede.

7.2. Estrutura Hierárquica da Rede EaD

A seguir apresenta-se a estrutura hierárquica e funcional da Rede EaD da Uni São Miguel:

Nível Institucional Central

Cargo / Unidade	Principais Atribuições
Reitoria	Define as diretrizes estratégicas da instituição; aprova credenciamentos e renovação de polos; supervisiona a conformidade legal e acadêmica.
Pró-Reitoria Acadêmica	Responsável pela política pedagógica, desenvolvimento curricular e acompanhamento de desempenho dos cursos EaD.
Diretoria de Expansão e Polos EaD	Coordena todo o processo de credenciamento, supervisão e gestão de polos; define metas de crescimento e indicadores institucionais.
Diretoria de Tecnologia e Inovação	Gerencia a plataforma "Melhor Estudo" e os sistemas de gestão acadêmica, garantindo segurança e acessibilidade digital.
Controladoria e Compliance Institucional	Fiscaliza a execução financeira, o cumprimento contratual e a conformidade com LGPD e normas do MEC.
Departamento Jurídico Educacional	Elabora e revisa contratos, pareceres e orientações normativas aos polos.
Diretoria de Marketing e Comunicação	Coordena campanhas institucionais, produção de materiais e gestão da identidade visual dos polos.

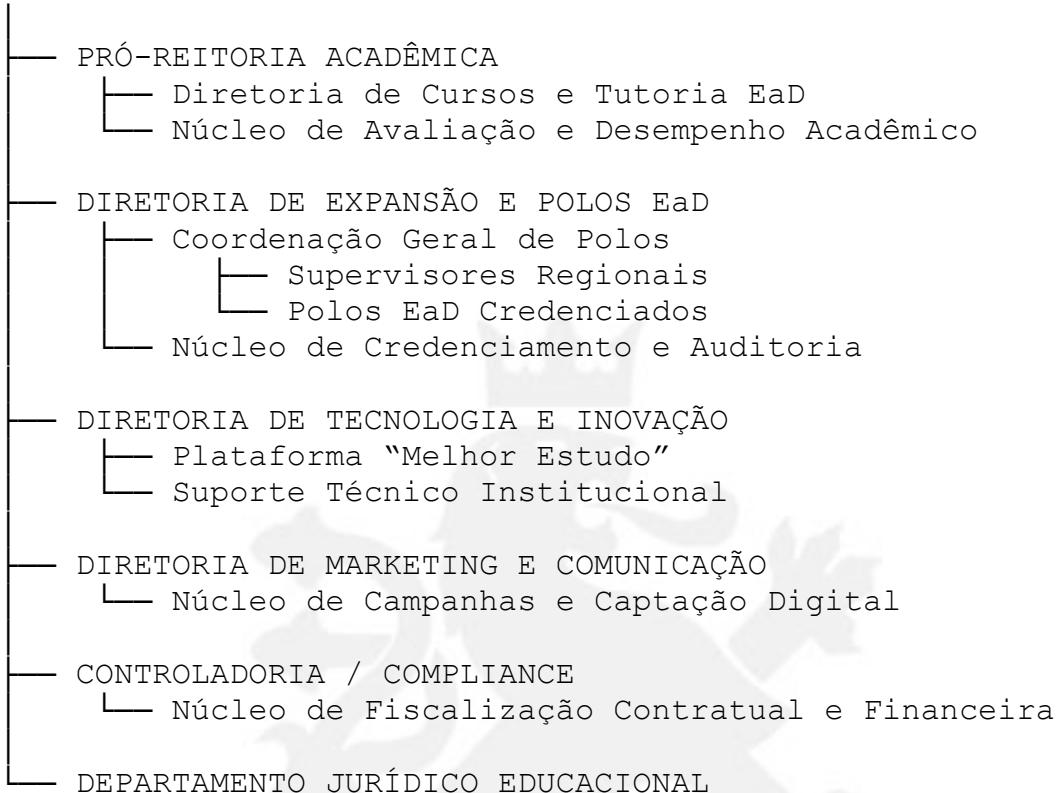
Nível Regional e Operacional

Cargo / Unidade	Principais Atribuições
Coordenação Geral de Polos EaD	Supervisiona diretamente os polos credenciados; realiza visitas técnicas e acompanhamento de desempenho; atua como elo entre a Reitoria e as unidades locais.
Supervisores Regionais EaD	Acompanham polos em regiões específicas, promovendo suporte e capacitação.
Polo EaD (Unidade Local)	Responsável pela execução das atividades presenciais, tutoria, atendimento aos alunos e captação local.
Coordenador de Polo	Representante direto da Uni São Miguel no polo; responsável pela gestão acadêmica e administrativa local.
Tutor Presencial	Acompanha alunos, realiza atividades presenciais e orienta academicamente os estudantes.
Assistente Acadêmico / Administrativo	Gerencia processos internos, documentação e atendimento de rotina.
Supporte Técnico / TI	Garante o pleno funcionamento da infraestrutura tecnológica e do acesso à plataforma.

7.3. Organograma Funcional da Rede EaD

A estrutura organizacional da Uni São Miguel pode ser representada da seguinte forma:

REITORIA



7.4. Fluxo de Comunicação e Tomada de Decisão

A comunicação institucional entre polos e reitoria segue um fluxo vertical e digitalizado, garantindo agilidade e registro formal:

1. Polos → Coordenação Geral de Polos
Relatórios mensais, solicitações operacionais e demandas locais.
2. Coordenação Geral → Diretoria de Expansão EaD
Consolidação de indicadores, pareceres e solicitações de credenciamento ou renovação.
3. Diretoria de Expansão → Reitoria / Pró-Reitoria Acadêmica
Aprovação final de políticas, credenciamentos, contratos e decisões estratégicas.
4. Reitoria → Rede de Polos
Divulgação de diretrizes, campanhas, metas e comunicados oficiais por meio de circulares institucionais.

O Sistema de Comunicação Interna (SCI-UniSãoMiguel) centraliza todos os fluxos de documentos e relatórios, garantindo rastreabilidade e integridade das informações.

7.5. Núcleos de Apoio e Suporte Institucional

Além das áreas administrativas, a Uni São Miguel mantém núcleos de apoio especializados voltados ao suporte integral dos polos EaD:

Núcleo / Departamento	Finalidade
Núcleo de Atendimento ao Polo (NAP)	Canal direto para suporte técnico, pedagógico e administrativo.
Núcleo de Capacitação Continuada (NCC)	Responsável pela formação permanente das equipes locais.
Núcleo de Inovação Pedagógica (NIP)	Desenvolve metodologias, conteúdos e ferramentas digitais de aprendizagem.
Núcleo de Avaliação e Qualidade (NAQ)	Realiza auditorias internas e acompanha indicadores institucionais.

7.6. Canais Oficiais de Comunicação

Os polos devem utilizar exclusivamente os canais oficiais de comunicação da Uni São Miguel, garantindo segurança e rastreabilidade.

São eles:

- E-mail institucional do polo (ex: polo.cidada@unisaomiguel.edu.br);
- Plataforma “Melhor Estudo” (ambiente de relatórios e suporte);
- Portal do Polo EaD (intranet institucional);
- Aplicativo Uni São Miguel Connect (para comunicações rápidas e avisos).

Qualquer comunicação fora desses canais é considerada extraoficial e não tem validade administrativa.

7.7. Compromisso com a Cultura Institucional

A Uni São Miguel entende que a força de sua rede está na unidade de propósito entre seus polos. Por isso, reforça-se que a cultura organizacional deve refletir, em todos os níveis:

- Ética, respeito e integridade nas relações;
- Comprometimento com a excelência acadêmica;
- Foco na experiência e no sucesso do aluno;
- Inovação tecnológica e pedagógica constante;
- Responsabilidade social e educacional.

CAPÍTULO 8 – PADRÕES DE QUALIDADE ACADÊMICA E ATENDIMENTO AO ESTUDANTE

8.1. Compromisso Institucional com a Qualidade Acadêmica
A Uni São Miguel tem como missão oferecer uma educação superior inovadora, acessível e comprometida com a transformação social.

No âmbito da modalidade EaD, essa missão se traduz em um conjunto de padrões de qualidade acadêmica que asseguram o desenvolvimento integral do estudante, o cumprimento das diretrizes curriculares nacionais e a excelência do processo formativo.

Todos os polos credenciados devem manter rigor acadêmico, ética institucional e acompanhamento pedagógico contínuo, atuando como ambientes presenciais de apoio, orientação e estímulo à aprendizagem autônoma.

8.2. Diretrizes Pedagógicas do Ensino EaD

O modelo pedagógico da Uni São Miguel baseia-se em quatro pilares fundamentais:

1. Aprendizagem Ativa e Significativa

- o O aluno é protagonista do processo de aprendizagem, interagindo com conteúdos dinâmicos, atividades colaborativas e mediação docente contínua.

2. Integração entre Teoria e Prática

- o As disciplinas combinam fundamentos conceituais com atividades práticas, estudos de caso e projetos aplicados, aproximando o aprendizado do contexto profissional.

3. Flexibilidade e Acessibilidade

- o O ambiente virtual de aprendizagem (AVA) “Melhor Estudo” garante acesso remoto a todos os conteúdos e ferramentas pedagógicas, com suporte multiplataforma.

4. Avaliação Formativa e Contínua

- o O processo avaliativo considera o progresso do estudante ao longo de cada módulo, incluindo atividades online, fóruns, testes e avaliações presenciais obrigatórias.

8.3. Estrutura do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA “Melhor Estudo”

O AVA – Melhor Estudo é o sistema oficial de ensino e aprendizagem da Uni São Miguel, integrando:

- Salas virtuais interativas;

- Videoaulas, podcasts e materiais multimídia;
- Fóruns de discussão, chats e atividades avaliativas;
- Biblioteca virtual e repositório de conteúdos;
- Ferramentas de acompanhamento individual e de tutoria;
- Relatórios automáticos de desempenho e frequência.

O acesso é controlado por login institucional e monitorado pela Diretoria de Tecnologia e Inovação, garantindo segurança, estabilidade e rastreabilidade das atividades acadêmicas.

8.4. Estrutura Acadêmica Local no Polo EaD

Cada polo deve manter uma equipe mínima voltada ao acompanhamento pedagógico e administrativo dos estudantes:

Função	Responsabilidade Principal
Coordenador de Polo	Supervisiona todas as atividades acadêmicas e garante a execução das políticas pedagógicas institucionais.
Tutor Presencial	Orienta os alunos em atividades presenciais e online, aplica avaliações e realiza acompanhamento individualizado.
Assistente Acadêmico	Apoia no controle de frequência, registro de notas e atendimento discente.
Suporte Técnico	Auxilia alunos e professores com questões de acesso e uso da plataforma digital.

8.5. Atendimento ao Estudante

O atendimento ao estudante é elemento essencial da experiência acadêmica e deve seguir os seguintes princípios:

1. Centralidade no Aluno - O estudante é o foco de todas as ações do polo.
2. Atendimento Multicanal - Presencial, via e-mail institucional, WhatsApp corporativo e plataforma "Melhor Estudo".
3. Resolução Ágil - Respostas a demandas acadêmicas em até 48 horas úteis.
4. Acolhimento e Orientação - Acompanhamento personalizado nos primeiros 60 dias de curso, período considerado de adaptação.
5. Registro de Atendimento - Todas as interações devem ser registradas no sistema acadêmico.

8.6. Avaliação do Desempenho Discente

A avaliação do aluno segue critérios definidos pela Pró-Reitoria Acadêmica, observando:

- Avaliações Online (Peso 40%) - Atividades no AVA, fóruns e quizzes avaliativos;

- Avaliação Presencial (Peso 60%) - Provas aplicadas no polo, com supervisão de tutor ou coordenador;
- Trabalhos e Projetos Interdisciplinares - Desenvolvidos em formato digital ou presencial, conforme o curso;
- Avaliação de Competências e Habilidades - Voltada à aplicação prática do conhecimento.

A aprovação exige média mínima de 6,0 (seis) e frequência mínima de 75% nas atividades presenciais obrigatórias.

8.7. Políticas de Retenção e Sucesso do Estudante

A Uni São Miguel adota políticas permanentes de retenção e engajamento discente, com foco na permanência e conclusão do curso:

- Programa “Aluno Conectado”: monitoramento automático de presença e desempenho com alertas precoces de evasão;
- Programa “Tutoria Ativa”: acompanhamento individual de alunos em risco acadêmico;
- Atendimentos motivacionais e oficinas de apoio ao estudo;
- Canal de escuta ativa “Fale com a Reitoria” para feedback e sugestões.

8.8. Política de Avaliação Institucional e Satisfação Discente

O desempenho global da rede EaD é medido também pela Pesquisa de Satisfação Discente, aplicada semestralmente, avaliando:

Dimensão Avaliada	Descrição
Ambiente Virtual	Usabilidade, estabilidade e acesso à plataforma “Melhor Estudo”.
Tutoria e Atendimento	Disponibilidade, cordialidade e clareza nas orientações.
Conteúdo e Metodologia	Relevância e aplicabilidade dos conteúdos.
Infraestrutura Local	Condições de estudo, acessibilidade e conforto.
Imagem Institucional	Credibilidade, acolhimento e comunicação.

Os resultados subsidiam o Plano de Melhoria Contínua da Rede EaD, revisado a cada semestre.

8.9. Certificação e Registro Acadêmico

A emissão de diplomas e certificados é de responsabilidade exclusiva da Uni São Miguel, conforme credenciamento MEC e legislação vigente.

Os polos atuam apenas como unidades de apoio e protocolo, devendo garantir:

- A correta coleta de documentação discente;

- A conferência de dados acadêmicos;
- O envio eletrônico seguro à Secretaria Geral da instituição.

Todo processo é realizado por meio do Sistema Acadêmico Integrado (SAI-UniSãoMiguel), auditável e em conformidade com a LGPD.

8.10. Cultura de Excelência e Inovação Educacional

A Uni São Miguel estimula permanentemente a cultura da inovação pedagógica, incentivando práticas como:

- Uso de metodologias ativas (sala invertida, aprendizagem baseada em projetos e gamificação);
- Produção de conteúdos interativos e acessíveis;
- Formação continuada de docentes e tutores;
- Integração com o mercado de trabalho e projetos de extensão digital.

Essa postura inovadora é o que diferencia a Rede EaD Uni São Miguel, consolidando-a como referência nacional em educação de qualidade com propósito social.

CAPÍTULO 9 – MANUAL OPERACIONAL DOS POLOS EaD

9.1. Finalidade do Manual Operacional

O presente capítulo tem como objetivo padronizar os procedimentos operacionais dos Polos de Educação a Distância da UniSãoMiguel, assegurando que todas as unidades mantenham uniformidade administrativa, excelência acadêmica e atendimento eficiente ao aluno.

Trata-se de um guia técnico de execução, que descreve rotinas diárias, fluxos internos, responsabilidades e boas práticas administrativas, garantindo plena conformidade com as diretrizes institucionais e as normas do MEC.

9.2. Estrutura Básica de Operação do Polo EaD

Cada polo deve manter um núcleo operacional mínimo, com funções claras e responsabilidades definidas:

Função / Cargo	Atribuições Principais
Coordenador de Polo	Supervisionar as atividades acadêmicas e administrativas; garantir o cumprimento das políticas da Uni São Miguel; representar a instituição localmente.
Tutor Presencial	Conduzir atendimentos e orientações aos alunos; aplicar avaliações; registrar presença; apoiar atividades práticas e eventos institucionais.
Assistente Acadêmico	Gerenciar documentos, registros acadêmicos, frequência e processos de matrícula.

Função / Cargo	Atribuições Principais
Atendente / Recepção	Realizar atendimento inicial ao público, informações sobre cursos e apoio em campanhas.
Técnico de Informática	Assegurar a conectividade, manutenção dos equipamentos e suporte à plataforma "Melhor Estudo".
Serviços Gerais / Manutenção	Garantir a limpeza, conservação e organização das instalações.

9.3. Rotinas Administrativas Diárias

O polo deve cumprir, rigorosamente, as rotinas operacionais abaixo descritas:

1. Abertura e funcionamento

- Abrir o polo no horário previamente aprovado pela Coordenação Geral (mínimo de 8 horas diárias de atendimento).
- Conferir equipamentos, conectividade e ambiente de recepção.
- Registrar a presença da equipe local no sistema interno.

2. Atendimento ao público

- Realizar atendimento presencial e digital (via e-mail, WhatsApp e redes sociais).
- Manter controle de visitantes e interessados (leads) em planilha padronizada.
- Encaminhar imediatamente novos leads à equipe de captação via sistema "Melhor Estudo".

3. Suporte acadêmico

- Verificar acessos pendentes na plataforma dos alunos.
- Monitorar atividades on-line e presenças nos encontros obrigatórios.
- Emitir relatórios de frequência e desempenho semanalmente.

4. Comunicação institucional

- Consultar diariamente o Painel do Polo no portal Uni São Miguel.
- Responder aos comunicados e circulares dentro do prazo estabelecido.
- Enviar relatórios e solicitações apenas por e-mail institucional.

9.4. Fluxo de Matrícula e Acolhimento

O processo de matrícula é totalmente integrado à plataforma "Melhor Estudo", com etapas automatizadas e acompanhamento humano:

1. Pré-cadastro e interesse → Lead gerado via campanha ou atendimento local.

2. Contato ativo do polo → Confirmação de dados e agendamento do atendimento.
3. Formalização da matrícula → Realizada digitalmente com envio de documentos (RG, CPF, comprovante de residência e histórico escolar).
4. Confirmação institucional → Validação da Uni São Miguel e liberação do acesso ao AVA.
5. Acolhimento do aluno → Entrega do Guia do Estudante EaD, apresentação do polo e do AVA, e assinatura digital de recebimento.

O polo deve garantir acolhimento humanizado e acompanhamento durante as primeiras quatro semanas de curso, período de maior risco de evasão.

9.5. Gestão de Documentos e Arquivos

Todos os documentos físicos e digitais devem ser arquivados de forma organizada e segura, conforme padrões institucionais:

Tipo de Documento	Responsável pelo Arquivo	Prazo de Guarda
Fichas de matrícula e documentos pessoais	Secretaria Acadêmica do Polo	5 anos
Contratos e aditivos	Coordenação de Polo / Jurídico Uni São Miguel	Vigência + 5 anos
Registros de presença e avaliações	Tutor Presencial	2 anos
Relatórios e planilhas de desempenho	Coordenação de Polo	1 ano

Os arquivos digitais devem ser armazenados em pastas seguras na nuvem institucional (Drive Uni São Miguel), com acesso restrito e login corporativo.

9.6. Aplicação de Avaliações Presenciais

As avaliações presenciais devem ocorrer exclusivamente nas dependências do polo credenciado, sob supervisão do coordenador ou tutor, conforme normas internas:

- As provas são disponibilizadas em formato digital e criptografado pelo sistema acadêmico.
- O tutor deve conferir a identidade do aluno e registrar a assinatura em lista de presença.
- Após o término, as avaliações são digitalizadas e enviadas à Coordenação Acadêmica da Uni São Miguel em até 24 horas úteis.
- Nenhuma prova pode ser impressa, copiada ou retida no polo sem autorização formal.

9.7. Comunicação e Relatórios Obrigatórios

Cada polo deve enviar relatórios periódicos por meio do Sistema Institucional de Monitoramento EaD (SIM-EaD):

Tipo de Relatório	Periodicidade	Responsável
Relatório de Matrículas e Captação	Mensal	Coordenador de Polo
Relatório de Retenção e Desempenho Acadêmico	Bimestral	Tutor Presencial
Relatório Financeiro e de Repasse	Mensal	Gestor Administrativo
Relatório de Infraestrutura e Acessibilidade	Semestral	Coordenador / Técnico
Relatório de Campanhas e Marketing Local	Trimestral	Coordenador e Equipe de Atendimento

9.8. Procedimentos de Marketing e Divulgação Local

Os polos são autorizados a realizar ações de marketing local, desde que observem o padrão institucional:

- Utilizar apenas materiais e peças oficiais fornecidos pela Diretoria de Marketing Uni São Miguel;
- Solicitar aprovação prévia para qualquer material próprio (banners, outdoors, panfletos etc.);
- Manter presença ativa nas redes sociais com conta institucional vinculada à marca Uni São Miguel;
- Participar das campanhas nacionais de captação e programas de indicação ("Quem Indica, Amigo É!", "Estude com Cashback", etc.);
- Realizar eventos de relacionamento com potenciais alunos e parcerias com escolas, empresas e órgãos públicos.

9.9. Gestão de Ocorrências e Demandas Acadêmicas

Todos os polos devem registrar as ocorrências acadêmicas e administrativas no sistema institucional, classificando-as por tipo:

Categoria	Exemplos de Ocorrência	Canal de Solução
Acadêmica	Falta de acesso ao AVA, dúvidas sobre notas, solicitações de revisão.	Secretaria Acadêmica Central
Financeira	Parcelamento, boleto, devoluções.	Financeiro Central
Tecnológica	Erro de sistema, acesso bloqueado, suporte AVA.	Suporte Técnico Uni São Miguel
Comportamental / Ética	Conduta inadequada, queixas ou assédio.	Ouvidoria Institucional

Os registros permitem rastreabilidade e construção de indicadores de atendimento.

9.10. Padrões de Atendimento e Etiqueta Institucional
 O atendimento deve refletir os valores da Uni São Miguel: ética, empatia e profissionalismo.
 São práticas obrigatórias:

- Cumprimentar cordialmente todos os alunos e visitantes;
- Utilizar uniforme ou crachá institucional;
- Manter tom de voz respeitoso e postura acolhedora;
- Evitar conversas pessoais ou uso de celular durante o atendimento;
- Registrar todas as solicitações no sistema.

9.11. Controle de Segurança e Manutenção Predial
 O polo deve garantir ambiente seguro e acessível:

- Extintores e sinalização atualizados conforme Corpo de Bombeiros;
- Câmeras de segurança e controle de acesso;
- Plano de evacuação visível;
- Limpeza diária dos ambientes;
- Manutenção preventiva trimestral.

9.12. Indicadores Operacionais do Polo

Indicador	Meta Institucional	Responsável pelo Monitoramento
Tempo médio de atendimento	≤ 10 minutos	Recepção
Índice de satisfação do aluno	≥ 8,0	Coordenação do Polo
Cumprimento de relatórios	100%	Gestor do Polo
Frequência de tutores	≥ 90%	Coordenação Acadêmica
Taxa de resolução de ocorrências	≥ 95%	Secretaria Local

9.13. Encerramento de Expediente
 Antes do fechamento diário:

- Registrar movimentações e presença em sistema;
- Salvar documentos e relatórios do dia;
- Verificar desligamento de equipamentos e trancamento de ambientes;
- Registrar ocorrência de manutenção ou incidentes no Relatório Diário do Polo (RDP).

9.14. Auditorias e Boas Práticas

Os polos serão submetidos a auditorias operacionais e de qualidade.

Os resultados positivos serão reconhecidos no Programa Polo de Excelência, com destaque e bonificação por desempenho.

As boas práticas identificadas serão incorporadas ao Banco de Procedimentos Institucionais, servindo de referência para toda a rede.

CAPÍTULO 10 – PLANO DE EXPANSÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLOS EaD

10.1. Visão Estratégica de Expansão

A Uni São Miguel adota uma política de expansão baseada em planejamento territorial, sustentabilidade financeira e responsabilidade institucional.

O objetivo é ampliar o alcance da educação superior em regiões estratégicas do Brasil, promovendo acesso, qualidade e inclusão social.

A expansão da rede de polos EaD não se limita ao aumento quantitativo de unidades, mas prioriza crescimento qualificado, assegurando que cada novo polo opere dentro dos padrões exigidos pelo MEC e das metas do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2025-2030.

10.2. Diretrizes Gerais de Expansão

A expansão da Rede EaD da Uni São Miguel é orientada pelos seguintes princípios:

1. Sustentabilidade Econômica – Abertura de polos viáveis, com projeção de retorno financeiro em até 18 meses.
2. Capilaridade Regional – Presença estratégica em cidades-polo e microrregiões com potencial de demanda educacional.
3. Padronização e Identidade Institucional – Todos os polos seguem o mesmo modelo físico, visual e operacional.
4. Gestão Profissionalizada – Seleção de parceiros com perfil empreendedor e capacidade administrativa comprovada.
5. Conformidade Legal e Regulatória – Rigorosa observância da legislação MEC e dos padrões de credenciamento.
6. Inovação e Digitalização – Adoção de tecnologias integradas para gestão, captação e acompanhamento discente.

10.3. Etapas do Processo de Expansão

O plano de expansão da UniSãoMiguel segue um ciclo operacional estruturado em quatro fases principais:

Fase	Descrição	Responsável Institucional
1. Mapeamento e Prospecção	Identificação de cidades estratégicas com base em dados populacionais, concorrência e índice de escolarização.	Diretoria de Expansão EaD
2. Seleção e Análise de Parceiros	Avaliação técnica, jurídica e financeira dos interessados em abrir novos polos.	Comissão de Credenciamento
3. Credenciamento e Implantação	Processo formal de credenciamento, vistoria e instalação física do polo.	Coordenação Geral de Polos
4. Consolidação e Monitoramento	Acompanhamento dos indicadores de desempenho e retorno sobre investimento.	Reitoria / Controladoria

10.4. Critérios de Seleção de Cidades

O mapeamento territorial para abertura de polos considera:

Indicador	Descrição / Fonte
População Urbana Mínima	Acima de 60.000 habitantes (IBGE)
Taxa de Escolarização 18-24 anos	Superior a 50% (IBGE / INEP)
Oferta Local de IES Concorrentes	Até 3 instituições com polos ativos
Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)	Igual ou superior à média estadual
Acesso à Internet e Conectividade	Cobertura mínima de 4G / fibra ótica
Localização Estratégica	Proximidade de eixos rodoviários, regiões metropolitanas e polos industriais

Esses dados são atualizados periodicamente e cruzados com relatórios do INEP, IBGE, MEC e Censo EaD.

10.5. Zoneamento Territorial e Estratégia Nacional

A Uni São Miguel organiza sua expansão em zonas geográficas operacionais, que orientam o planejamento de marketing e suporte institucional:

Zona / Região	Abrangência Principal	Prioridade de Expansão 2025-2027
Sudeste	SP, RJ, MG, ES	Alta prioridade - foco em cidades médias e polos industriais
Nordeste	PE, BA, CE, RN, AL	Expansão consolidada - reforço em capitais e interiores
Sul	PR, SC, RS	Expansão gradual - polos digitais de captação
Centro-Oeste	MS, MT, GO, DF	Alta prioridade - parcerias estratégicas regionais

Zona / Região	Abrangência Principal	Prioridade de Expansão 2025-2027
Norte	PA, AM, AP, TO, RO	Crescimento planejado - polos híbridos e parcerias institucionais

Cada zona possui metas de abertura anual e coordenadores regionais responsáveis por supervisionar a implantação e o desempenho.

10.6. Análise de Potencial de Mercado

A Diretoria de Expansão EaD realiza estudos de viabilidade que consideram:

1. Projeção de Matrículas - Estimativa mínima de 200 alunos por polo no primeiro ano de operação.
2. Ticket Médio Local - Ajuste de valores conforme perfil socioeconômico regional.
3. Custo Operacional Médio (COP) - Infraestrutura, pessoal e marketing local.
4. Ponto de Equilíbrio Financeiro (Break-Even) - Previsão de equilíbrio em até 14 meses.
5. Taxa de Inadimplência Regional - Análise histórica e mitigação por campanhas de retenção.

Esses dados subsidiam o Relatório de Viabilidade Econômica do Polo (RVEP), documento obrigatório para aprovação da implantação.

10.7. Plano de Investimento e Retorno

O investimento inicial estimado para implantação de um polo padrão EaD Uni São Miguel inclui:

Item	Investimento Estimado (R\$)
Adequação do imóvel (estrutura e mobiliário)	40.000 - 60.000
Equipamentos e tecnologia	25.000 - 40.000
Comunicação visual e sinalização institucional	10.000
Capital de giro inicial (3 meses)	15.000
Marketing e captação local inicial	10.000
Total Estimado	≈ R\$ 100.000 - R\$ 130.000

O retorno médio projetado (ROI) é de 18 a 24 meses, dependendo da conversão comercial e da retenção estudantil. A rentabilidade líquida esperada para o polo acolhedor varia entre 25% e 35% ao ano.

10.8. Estratégia de Captação e Desenvolvimento de Polos

A Uni São Miguel adota três modalidades de expansão:

1. Polo Acolhedor Físico - Unidade completa, com infraestrutura acadêmica, tutoria e atendimento local.
2. Polo Captador Digital - Estrutura voltada à prospecção e matrícula on-line, com suporte remoto.
3. Consultor Educacional Regional - Representante autônomo vinculado à rede digital, atuando em áreas de difícil presença física.

Cada modalidade possui contrato específico e indicadores próprios de desempenho.

10.9. Indicadores-Chave de Expansão (KPIs)

Indicador	Descrição	Meta Institucional 2025-2027
Polos em Operação	Número total de polos ativos	80 unidades
Polos Credenciados Novos	Média anual de novas autorizações	+20/ano
Média de Alunos por Polo	Carteira ativa média	300 alunos
Retenção Discente	Alunos ativos ÷ matrículas	≥ 75%
Receita Média por Polo	Receita líquida anual	≥ R\$ 450.000
Satisfação Institucional	Índice de Avaliação (escala 0-10)	≥ 8,5

10.10. Governança da Expansão

O processo de expansão e credenciamento é supervisionado pela Comissão Permanente de Expansão e Credenciamento EaD (CPECEaD), vinculada à Reitoria.

A comissão é composta por representantes das áreas:

- Acadêmica;
- Jurídica;
- Financeira;
- Marketing;
- Tecnologia;
- Expansão Regional.

A CPECEaD reúne-se mensalmente para aprovar projetos, emitir pareceres e acompanhar a execução dos polos recém-implantados.

10.11. Mapa de Expansão e Projeção Territorial

A Uni São Miguel mantém o Mapa Nacional de Polos EaD, atualizado semestralmente, que indica:

- Polos em operação;
- Polos em implantação;

- Cidades em estudo de viabilidade;
- Áreas de exclusividade comercial.

Esse mapa integra o Painel Estratégico EaD, utilizado para análises de crescimento e apresentação institucional.

10.12. Compromisso com o Crescimento Sustentável

O crescimento da rede EaD da Uni São Miguel é guiado pelo princípio da educação com propósito – crescer com responsabilidade, qualidade e impacto positivo nas comunidades atendidas.

Cada novo polo representa não apenas uma expansão territorial, mas a consolidação de um projeto de transformação educacional e social, que amplia oportunidades de acesso ao ensino superior e fortalece a marca Uni São Miguel como referência nacional em inovação e qualidade.

CAPÍTULO 11 – ANEXOS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

11.1. Estrutura e Finalidade dos Anexos

Os anexos apresentados neste manual têm como objetivo fornecer suporte técnico, documental e demonstrativo ao processo de credenciamento de polos EaD do Centro Universitário São Miguel.

Cada anexo contém informações e modelos padronizados que auxiliam tanto o parceiro interessado quanto os setores institucionais responsáveis pela análise e aprovação do polo, assegurando transparência, rastreabilidade e padronização técnica.

11.2. Anexo 1 – Modelo de Planta Física e Layout do Polo EaD

O polo EaD deve seguir o modelo padrão de layout institucional da Uni São Miguel, contemplando os seguintes ambientes mínimos:

- Recepção e secretaria acadêmica;
 - Sala de coordenação do polo;
 - Sala de estudos coletivos / tutoria;
 - Laboratório de informática;
 - Espaço multiuso (provas, eventos e atividades práticas);
 - Áreas de circulação, sanitários e acessibilidade plena.
- Layout recomendado (descrição simplificada):

RECEPÇÃO Atendimento / Secretaria	
SALA DA COORDENAÇÃO	LABORATÓRIO INFORMÁTICA
SALA DE ESTUDOS	ESPAÇO MULTIUSO
SANITÁRIOS / ACESSIBILIDADE	

O layout poderá ser adaptado conforme o espaço físico disponível, desde que preservados os ambientes obrigatórios e os requisitos legais de acessibilidade e segurança.

11.3. Anexo 2 – Estudo de Demanda e Viabilidade de Mercado

11.3.1. Contexto Nacional

O mercado de Educação a Distância no Brasil apresenta crescimento contínuo e sustentado. Segundo o Censo da Educação Superior (INEP, 2024), mais de 63% das novas matrículas no ensino superior foram realizadas na modalidade EaD, consolidando-a como a principal via de expansão educacional no país.

11.3.2. Tendências do Setor

- Crescimento médio anual do EaD: +12%;
- Redução média de custos para o aluno: até 40% em relação ao presencial;
- Avanço das tecnologias educacionais e aprendizagem híbrida;
- Consolidação do perfil do aluno digital, com faixa etária predominante entre 24 e 38 anos;
- Maior presença de estudantes em regiões interioranas e capitais secundárias.

11.3.3. Projeção de Demanda Regional

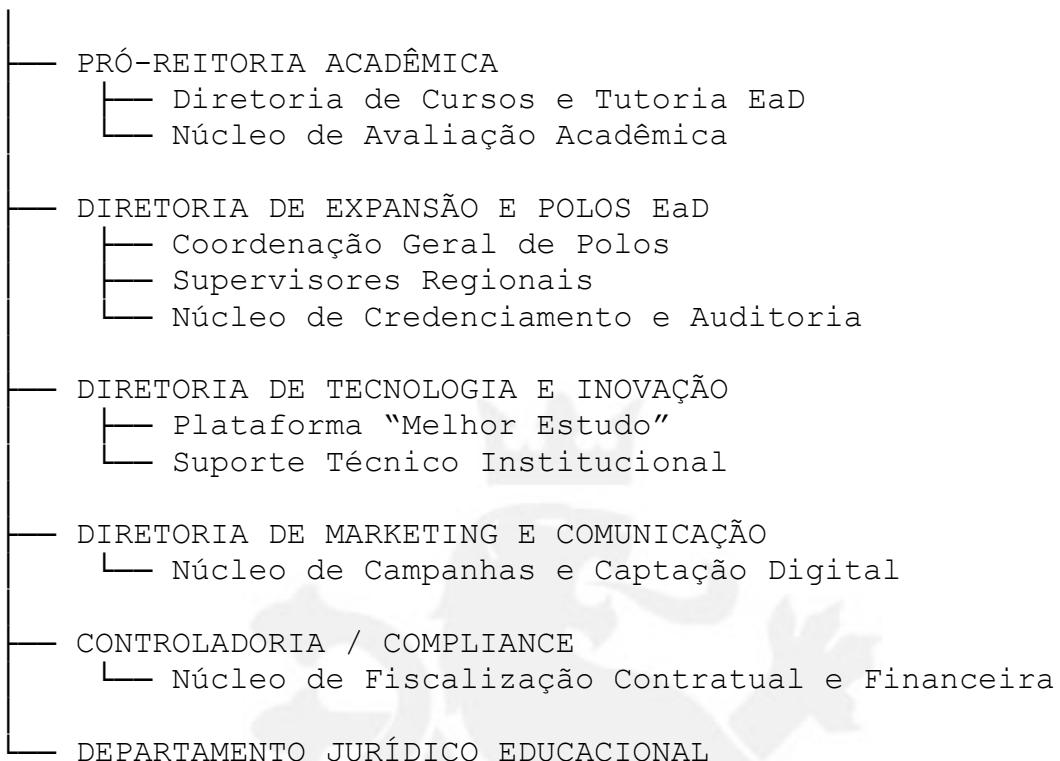
A Uni São Miguel utiliza metodologia própria para análise de viabilidade, cruzando dados do IBGE, INEP, PNAD Contínua e Mapa de Concorrência Local.

Os critérios considerados são:

- População urbana;
- Jovens de 18 a 35 anos com ensino médio completo;
- Taxa de escolarização superior;
- Número de IES ativas na região;
- Índice de empregabilidade local.

A análise gera o Relatório de Viabilidade de Polo (RVP), documento técnico que acompanha cada proposta de credenciamento.

11.4. Anexo 3 – Organograma Institucional Simplificado
REITORIA



11.5. Anexo 4 – Modelo de Currículo Institucional e Equipe EaD

11.5.1. *Corpo Gestor Institucional*

Cargo	Formação / Responsabilidade
Reitor	Doutor em Educação, responsável pela direção geral e representação institucional perante o MEC.
Pró-Reitor Acadêmico	Mestre em Gestão Educacional, supervisiona os cursos, currículos e desempenho acadêmico.
Diretor de Expansão EaD	Especialista em Administração e Planejamento Estratégico.
Diretor de Tecnologia e Inovação	Engenheiro de Computação, responsável pelo AVA e infraestrutura digital.
Diretor de Marketing Institucional	Pós-graduado em Comunicação Estratégica e Marketing Educacional.
Coordenador de Polo (modelo)	Graduação completa e experiência em gestão acadêmica EaD.
Tutor Presencial (modelo)	Formação superior na área correlata ao curso ministrado.

11.6. Anexo 5 – Mapas de Ocorrência e Expansão Territorial

11.6.1. *Distribuição Atual da Rede EaD*

- 36 polos credenciados ativos em operação (2025);
- 12 polos em processo de credenciamento;
- 5 polos digitais de captação regional;
- 4 polos em fase de renovação institucional.

11.6.2. *Projeção de Expansão 2025-2027*

- Meta: atingir 80 polos ativos até dezembro de 2027;
- Prioridade para regiões Sudeste, Centro-Oeste e Norte;
- Ampliação da presença digital via consultores educacionais.

11.6.3. *Representação Gráfica (Mapa Conceitual)*

(Sugere-se incluir mapa ilustrativo com as regiões-alvo coloridas e polos marcados com pins institucionais.)

11.7. Anexo 6 – Relatório de Viabilidade e Sustentabilidade Operacional

Documento técnico que acompanha cada projeto de polo, contendo:

- Análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças);
- Estudo financeiro e projeção de ROI;
- Plano de marketing local e captação de alunos;
- Cronograma de implantação;
- Indicadores de desempenho projetado;
- Ponto de equilíbrio financeiro e plano de mitigação de inadimplência.

11.8. Anexo 7 – Checklists Institucionais

11.8.1. *Checklist de Credenciamento*

- Envio completo da documentação jurídica;
- Laudo de acessibilidade e segurança;
- Planta e fotos do imóvel;
- Comprovação de internet e equipamentos;
- Assinatura do Termo de Compromisso Institucional;
- Aprovação técnica e jurídica pela Uni São Miguel.

11.8.2. *Checklist de Operação*

- Relatórios mensais de matrícula e desempenho;
- Atualização cadastral de equipe;
- Participação em treinamentos e capacitações;
- Execução de campanhas locais;
- Cumprimento do plano de auditoria semestral.

11.9. Anexo 8 – Modelos de Documentos Operacionais

- Termo de Adesão e Confidencialidade;
- Modelo de Contrato de Credenciamento de Polo EaD;
- Modelo de Aditivo de Campanha Institucional;
- Termo de Uso de Marca e Identidade Visual;

- Formulário de Avaliação Técnica de Polo;
- Relatório de Visita e Parecer Técnico;
- Ficha de Capacitação e Certificação de Equipe Local.

11.10. Anexo 9 – Compromisso Institucional e Declaração de Ética

Todos os polos credenciados devem assinar o Termo de Compromisso Institucional, declarando:

- Observância das normas da Uni São Miguel e do MEC;
- Compromisso com a integridade e ética educacional;
- Responsabilidade social e respeito à diversidade;
- Proteção dos dados pessoais e aderência à LGPD;
- Conduta transparente e colaborativa com a Reitoria.

11.11. Considerações Finais

O conjunto de anexos deste manual consolida a base documental e técnica necessária para o credenciamento, operação e acompanhamento dos Polos EaD da Uni São Miguel, servindo como referência oficial para órgãos reguladores, parceiros e gestores da rede.

A constante atualização deste material faz parte da política de melhoria contínua e da estratégia de expansão sustentável da instituição, reforçando o compromisso da Uni São Miguel com a qualidade, a inovação e a transformação educacional.