

CPA UNIJORGE apresenta

# Dos resultados às melhorias:

Setor CEAT

2016

## RESULTADOS



dos estudantes consideraram os serviços do setor de muito bom a regular

## OUVIDORIA:



37% de queda nas reclamações

## Oportunidades de melhorias

- Revisão dos processos para agilizar e melhorar o atendimento;
- Atualização constante das equipes através de treinamentos;
- Zerar o atraso no atendimento das solicitações;
- Modernização dos equipamentos;
- Manter a equipe motivada, através de capacitações.

## Melhorias implantadas em 2017

- Automação nas solicitações de serviços via portal - estudantes passam a entregar os documentos digitalizados em anexo ao serviço;
- Maior agilidade no suporte mútuo entre as áreas, visando melhor atender ao estudante;
- Modernização dos computadores, com aquisição de mais de 20 equipamentos;
- Treinamento e integração das equipes, com foco na melhoria do atendimento; e Treinamento motivacional das equipes;
- Reforma das CEATs, proporcionando mais conforto e acolhimento no atendimento.