

CPA UNIJORGE apresenta

# Dos resultados às melhorias:

Setor CEAT

2017

## RESULTADOS

 81%

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

### OUVIDORIA:



25% de aumento nas reclamações

## Oportunidades de melhorias

- Agilizar o atendimento, diminuindo o tempo de espera dos estudantes;
- Melhorar a comunicação com os alunos PROUNI/FIES;
- Melhorar a comunicação entre os colaboradores da CEAT;
- Valorizar o desempenho dos colaboradores.

## Melhorias implantadas em 2018

- Implantação do sistema de agendamento de atendimento;
- Transferência da comunicação com os estudantes sobre PROUNI/FIES para o setor da Persistência;
- Implantação de comunicação com estudantes via infomail e sms para lembretes sobre prazos importantes;
- Criação do Jornal/Cartilha da CEAT de veiculação interna;
- Implantação de programa de premiação para os colaboradores destaque, além do benefício da folga do aniversariante.