

CPA UNIJORGE apresenta

# Dos resultados às melhorias:

Setor CEAT

2018

## RESULTADOS



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

## OUVIDORIA:



32% de queda nas reclamações

## Oportunidades de melhorias

- Atualização da versão do sistema acadêmico/financeiro;
- Customização de rotinas do financeiro;
- Continuidade do treinamento periódico das equipes;
- Registro dos atendimentos;
- Automação processos relacionados ao financeiro.

## Melhorias implantadas em 2019

- Atualização da versão do sistema acadêmico/financeiro;
- Criação de rotinas sistêmicas para geração e registros de boletos de mensalidades de forma automática, identificação de boletos não gerados, processo de recálculo de dívida automático;
- Registros automáticos de boletos;
- Melhorias na plataforma do sistema de atendimento virtual;
- Disponibilidade de máquina de cartão de crédito no atendimento presencial.