

CPA UNIJORGE apresenta

# Dos resultados às melhorias:

Setor CEAT

2019

## RESULTADOS

 78%

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

### OUVIDORIA:



55% de queda nas reclamações

## Oportunidades de melhorias

- Revisão dos processos financeiros;
- Ampliação da automação de processos;
- Desenvolvimento de Plataforma de pagamento;
- Elaboração de calendário de treinamento e integração das equipes;
- Melhoria na comunicação interna;
- Desenvolvimento de um aplicativo institucional.

## Melhorias implantadas em 2019

- Implantação de Plataforma de pagamento: aluno pode acompanhar sua ficha financeira, realizar pagamentos e parcelamentos por meio de cartão de crédito/débito, sem necessidade de atendimento presencial;
- Implantação do aplicativo do portal do aluno, possibilitando o acompanhamento da vida acadêmica e financeira pelo smarthphone;
- Implantação de sistema de auditoria de geração e registro de boletos - ação preventiva e corretiva;
- DRM implantada no serviço via Portal do aluno;
- Intensificação nas capacitações, objetivando excelência do atendimento e integração das equipes de diferentes setores;
- Maior frequência na emissão de relatórios, maior agilidade de possíveis pendências.