

# CPA UNIJORGE apresenta

## Dos resultados às melhorias:

### Setor Financeiro

2019

#### RESULTADOS

 81%

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

#### OUVIDORIA:



70% 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/debito, sem necessidade de atendimento presencial;
- Implantação do aplicativo do portal do aluno, possibilitando o acompanhamento da vida acadêmica e financeira pelo smartphone;
- 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.