



CENTRO UNIVERSITÁRIO
SÃO CAMILO

FIQUE SABENDO!

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO | CPA

VOCÊ SABIA QUE SUA PARTICIPAÇÃO NAS AVALIAÇÕES DA CPA CONTRIBUI PARA A PROMOÇÃO DE MUDANÇAS E MELHORIAS NA INSTITUIÇÃO?

A CPA avaliou, você opinou e o Centro Universitário São Camilo está fazendo o melhor para você! Confira o retorno da avaliação realizada com a **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO (ACADÊMICO)**, de acordo com o apontamento de discentes e docentes nas pesquisas realizadas pela CPA no 2º semestre de 2021:

| ASPECTOS APONTADOS NA AVALIAÇÃO | |
|-------------------------------------|---|
| PONTOS POSITIVOS: | PROPOSTA DE AÇÃO |
| Atendentes atenciosos e gentis | Manter a premissa em nossos treinamentos, bem como organizar ações para motivação dos colaboradores no geral. |
| Clareza nas informações | Manter a rotina de treinamentos para os novos colaboradores, bem como aplicação de reciclagem para os colaboradores mais antigos, bem como implantação de novas ferramentas como whats app, integr@ que facilitarão o retorno aos alunos de forma mais clara e coesa. |
| Cortesia e presteza no atendimento. | Manter a cultura dos nossos atendimentos mantendo empatia com o cliente, bem como através de treinamentos. |

| ASPECTOS APONTADOS NA AVALIAÇÃO | |
|---|---|
| PONTOS NEGATIVOS: | PROPOSTA DE AÇÃO |
| Pedidos para retorno do atendimento presencial | Setor está atuando no formato presencial desde 2021, por meio de agendamentos. Bem como, segue com apoio por meio dos demais canais: telefone, e-mail e portal acadêmico. |
| Cumprimento de Prazos de solicitações (setores) | Sensibilização das áreas para cumprimento dos prazos estabelecidos, bem como notificação prévia aos alunos, nos casos de possível atraso, evitando reclamações. |
| Demora para atendimento telefônico | Implantação do WhatsApp para atendimento robotizado para o primeiro nível de atendimento (informações simples), com o objetivo de desafogar o atendimento humano que passará a se dedicar às ligações mais complexas. Com isso, acreditamos que diminuirá as demandas via telefone. |
| Alunos identificam portal sem interatividade e como não funcional | Comunicados mais assertivos e chamativos, reforçando por meio de vídeo o passo a passo para realização de algumas demandas (conforme período de maior demanda de cada uma delas). |
| Dificuldade de se adaptar ao novo layout do portal | Comunicados demonstrando as vantagens do novo portal e o quanto é fácil a utilização. |
| Dificuldade de visualizar informações do portal pelo celular | Comunicação com vídeos reforçando a utilização do aplicativo Educonnect |

Agradecemos a participação de todos!
cpasaocamilo@saocamilo-sp.br