



FIQUE SABENDO!

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

O processo de avaliação só tem sentido se seus resultados se concretizam em ações e se aqueles que avaliam conseguem perceber essas ações como fruto de seu olhar sobre o que foi avaliado.

A partir da análise dos resultados das diversas avaliações, internas e externas, os coordenadores e gestores das áreas desenvolvem seus planos de melhoria, os quais apresentamos abaixo:

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO (ACADÊMICO)
Manutenção da rotina de treinamentos para os novos colaboradores, bem como reciclagem para os colaboradores mais antigos, além de melhoria na base de conhecimento, mapeamento de processos e ferramentas de consulta.
Contratação de Plataforma Omnichannel, integrando todos os canais de atendimento em um único sistema e com a possibilidade de inclusão de um novo canal de atendimento via whatsapp, FAQ de dúvidas no site, entre outras melhorias, além de nova base de conhecimento mais funcional, facilitando a busca por informações por parte da equipe e agilizando o atendimento em todos os canais.
Elaboração de vídeos e comunicados específicos explicando o passo a passo de como realizar os principais processos no portal acadêmico.
Conscientização das áreas sobre os prazos dos protocolos: em agosto de 2023, foi enviado um comunicado às áreas parceiras, ressaltando as ferramentas disponíveis no sistema para informar aos alunos sobre possíveis atrasos no atendimento de seus protocolos, bem como enfatizando a importância desse processo para que os alunos não sejam surpreendidos ou prejudicados por eventuais atrasos internos.

cpasaocamilo@saocamilo-sp.br