



Melhorias CPA em processos e pela perspectiva gerencial

Protocolos digitais

Uma das melhorias recentes geradas pela CPA é a atualização do sistema do Uniabeu para o Universa, possibilitando que mais e mais processos fossem digitalizados, tanto do ponto de vista da gestão interna (com um acompanhamento mais fácil do andamento de cada requerimento entre os diferentes setores – Secretaria, Apoio Acadêmico, Financeiro etc.), quanto do ponto de vista externo (gerando facilidade para o aluno, que não precisa mais se deslocar para os setores ou estar na instituição para abrir uma série de requerimentos).

O sistema de protocolos digitais trouxe grandes benefícios e hoje a Uniabeu ganha em agilidade na resolução dos requerimentos e no atendimento às demandas dos alunos. Este é um dos pontos citados de forma recorrente nas análises da CPA, já que havia muita reclamação por parte dos alunos da morosidade para que alguns requerimentos fossem solucionados. Também havia reclamações sobre a necessidade do estudante comparecer a diferentes setores para poder acessar determinadas informações e pedidos.

Neste sentido, o Uniabeu continua se aprimorando e otimizando processos para tornar todos os requerimentos ainda mais ágeis e garantir que todas as demandas sejam atendidas nos prazos estabelecidos.

A mudança vem sendo sentida tanto pelo público discente quanto internamente, pela perspectiva gerencial, já que boa parte dos requerimentos que ficavam presos em “gargalos” hoje possuem um fluxo mais organizado, além de uma melhor comunicação entre os setores. A implementação do sistema Universa como plataforma de gestão teve sua análise iniciada em 2020, ainda na pandemia, pois sentiu-se a necessidade de garantir um melhor fluxo digital para os processos internos, bem como garantir que setores e pessoas não dependessem do contato direto e presencial para que os requerimentos fossem encaminhados. Após alguns meses de estudos e testes, a implantação teve início no primeiro semestre de 2021 e segue sendo aperfeiçoada até hoje.

Pela perspectiva da direção do Uniabeu, isso garante também que os gestores e lideranças de cada setor possam acompanhar com muita clareza tudo o que está sendo requerido tanto pelo público interno quanto pelo externo, bem como identificar problemas de fluxo e problemas de redundância no encaminhamento dos requerimentos.

Portanto, a mudança de sistema trouxe melhorias consideráveis que encaminham o Uniabeu para uma perspectiva de digitalização de todos os seus procedimentos, garantindo tanto maior conveniência e agilidade para a comunidade acadêmica quanto para seu corpo técnico e de gestão.

Terminais de auto-atendimento:

Ainda no sentido de otimizar o fluxo de atendimento aos alunos, o Uniabeu, por meio das indicações nos relatórios da CPA, instalou terminais de auto-atendimento tanto na Secretaria Acadêmica quanto no Apoio Acadêmico. Tais terminais ajudam o estudante que tenha dificuldades de conexão a abrir seus requerimentos de forma totalmente digital, sem a necessidade de se dirigir aos setores. Nos terminais, temos sempre próximo um funcionário que orienta e auxilia, ensinando e mostrando ao público qual o caminho para acessar um determinado requerimento que esteja sendo demandado.

Este é mais um reforço do Uniabeu no sentido de auxiliar os estudantes no acesso às ferramentas e na digitalização de toda a sua vida acadêmica. Os laboratórios de Informática também sempre foram utilizados para este fim, mas a CPA entende que os terminais, estando dentro dos setores de atendimento, permitem que o estudante receba uma orientação direcionada, podendo ele assim se familiarizar com os recursos da plataforma Universa e partir de então, seguir com as suas próprias pernas nas próximas solicitações que desejar realizar.

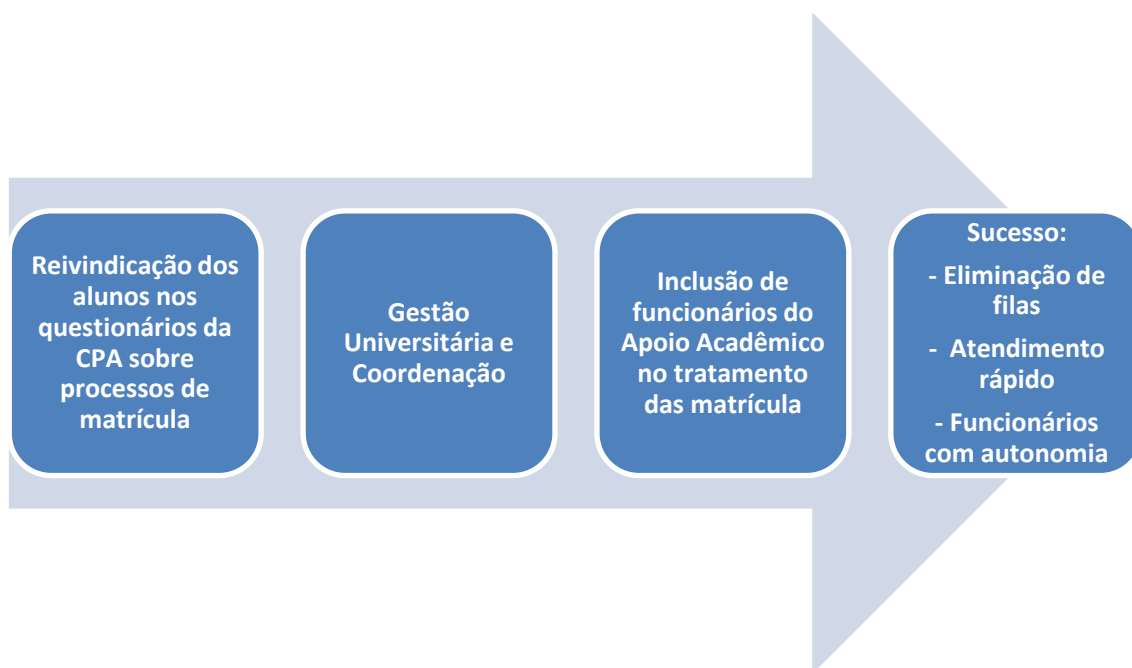
A Voz dos Alunos: Transformando a Gestão Acadêmica por Meio da CPA

As reivindicações dos alunos que resultaram em melhorias significativas na gestão acadêmica foram expressas através das respostas coletadas na pesquisa da CPA (Comissão Própria de Avaliação). Esse instrumento valioso de autoavaliação da nossa instituição permitiu que os discentes compartilhassem suas percepções, opiniões e sugestões, fornecendo uma visão abrangente das necessidades e expectativas da comunidade acadêmica.

Por meio da análise cuidadosa das respostas da pesquisa, identificamos que uma das principais reivindicações dos alunos foi a inclusão dos funcionários do Apoio Acadêmico no tratamento das matrículas, especialmente na análise curricular. Anteriormente, apenas a secretaria e a coordenação eram responsáveis por essa tarefa, o que resultava em longas filas de atendimento e, conseqüentemente, um ambiente estressante para todos os envolvidos.

Ao levar em consideração as demandas dos alunos, a gestão universitária, em diálogo próximo com a coordenação, tomou uma decisão estratégica e assertiva. Foi decidido incorporar o setor de apoio acadêmico nesse processo, com o intuito de agilizar e otimizar as atividades relacionadas às matrículas como é possível visualizar na figura a seguir.

Figura 1 - Melhorias na Gestão Acadêmica



Os resultados dessa iniciativa foram verdadeiramente notáveis. Hoje, podemos nos orgulhar de não termos mais filas extensas, proporcionando um atendimento mais célere e eficiente para nossos alunos. Além disso, os funcionários do apoio acadêmico ganharam autonomia para resolver casos menores, que anteriormente precisavam passar pela coordenação de curso, reduzindo a morosidade do processo e tornando-o mais ágil.

Essa mudança positiva é uma evidência clara de como a CPA desempenha um papel fundamental em nossa instituição, permitindo-nos identificar e atender às necessidades da comunidade acadêmica de forma proativa. As vozes dos alunos, captadas por meio da pesquisa da CPA, são um elemento essencial em nosso contínuo processo de aprimoramento institucional.

Valorizamos profundamente a participação ativa dos alunos na pesquisa da CPA, pois é por meio de suas respostas honestas e construtivas que podemos fortalecer ainda mais a excelência de nossos serviços educacionais. Agradecemos a todos os alunos que se engajaram nesse importante processo de autoavaliação, e reiteramos nosso compromisso contínuo de ouvir, entender e atender às suas necessidades para promover uma experiência acadêmica excepcional para todos. Juntos, continuaremos a construir um ambiente de aprendizagem ainda mais inspirador e enriquecedor para o desenvolvimento de cada um de nossos alunos.