

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

ATA 05 - 2024

Data: 24 de junho de 2024

Local: Centro Universitário UniFECAF, sala de reunião.

Presenças: Professora Patrícia de Moraes Pontilho, Professor Rafael Rodrigues da Costa, Sra Euvas Maria dos Santos, Professora Jaqueline Leocadio, Sr. Roberto Gonçalves Oliveira, as alunas Rafaela Lacerda Alves e Aline Aparecida Pedroso, gestores: Michele Souza Ortunes, Maria Lucia Macena, Évelyn Almeida Oliveira, Sara Franco de Souza, Carla Maria Amaral, João Pedro Pinheiro Oliveira e Mikhael Pinto Freitas de Miranda

Pauta:

- Plano de Ação com gestores dos setores envolvidos na avaliação de maio de 2024.

RELATOS:

Iniciando os trabalhos, a Professora Patrícia Pontilho abre espaço para cada gestor apresentar as propostas de melhorias dos itens discutidos na reunião anterior.

A gestora Michele Souza Ortunes, do setor de infraestrutura, juntamente com a gestora Maria Lúcia Macena apresentaram o seguinte plano de ação:

A fim de responder rapidamente aos apontamentos dos alunos sobre a limpeza dos banheiros, foi estabelecido o seguinte plano de ação:

1. Diagnóstico Imediato:

- Inspeção dos banheiros e verificação da infraestrutura para identificar pontos críticos relatados, como mau cheiro e falta de insumos.

2. Ações Imediatas de Limpeza:

- Aumento da frequência de higienização, principalmente nos horários de maior fluxo.
- Implementação de checklists visíveis nos banheiros.
- Reforço na remoção de lixo e controle de odores.

3. Treinamento da Equipe de Limpeza:

- Capacitação focada em higienização de banheiros, uso adequado de produtos e manutenção preventiva de esgotos e ralos.

4. Inspeção e Monitoramento Contínuos:

- Realização de vistorias semanais e monitoramento da satisfação por meio da CPA.

5. Ajuste de Recursos Humanos:

- Contratação de funcionários temporários e reforço no turno noturno para atender às demandas críticas.

6. Comunicação com a Comunidade Acadêmica:

- Divulgação das ações implementadas e continuidade no monitoramento de feedbacks.

O plano tem como objetivo atender às queixas de forma eficiente e promover melhorias contínuas na qualidade da limpeza e manutenção dos banheiros.

Com relação à climatização, a gestora Michele informou que a instalação de ar-condicionado nas salas de aula do prédio principal ainda não foi aprovada, estando a climatização limitada, até o momento, aos laboratórios. Como medida paliativa, foi reforçada a utilização de ventiladores nas salas de aula e promovida a abertura dos corredores para melhorar a circulação de ar. Além disso, o espaço G5 foi reformulado, com a inclusão de elementos vazados para facilitar a troca de ar.

A gestora da biblioteca, Carla, apresentou os seguintes planos de ação para abordar os pontos negativos identificados na última pesquisa da CPA:

- 1. Instalação de Cabines Phone Booth:** Proposta de instalação de cabines phone booth para uso individual e em grupo, equipadas com acesso às bibliotecas virtuais. As cabines também atenderão à necessidade de um espaço dedicado para estudos. Previsão de conclusão: entre 2025 e 2026
- 2. Reestruturação da Equipe:** Desde março de 2024, toda a equipe de atendimento foi substituída, com 100% de novos colaboradores. A nova equipe tem passado por ações de educação continuada para garantir um atendimento de alta qualidade.
- 3. Melhoria da Acústica:** Planeja-se a instalação de isolamento acústico nas portas ou a inclusão de phone booths com isolamento acústico, visando maior conforto no ambiente. Previsão de conclusão: entre 2025 e 2026

4. **Expansão do Acervo e Contratação de Plataformas Digitais:** Em 2024, houve ampliação do acervo físico com a aquisição da biblioteca A+. Está em andamento o processo de contratação de novas plataformas de livros digitais para ampliar as opções dos alunos.
5. **Apresentação das Bibliotecas Virtuais:** Proposta de realizar uma apresentação ou demonstração das bibliotecas virtuais aos professores, com o objetivo de incluir a divulgação em uma live durante as aulas iniciais de cada disciplina, facilitando o acesso e uso pelos alunos.

Essas ações visam atender às demandas dos alunos, melhorar o atendimento e promover a utilização dos recursos disponíveis na biblioteca.

O gestor responsável pelo setor do sucesso do aluno, apresentou os seguintes planos de ação:

Em resposta aos apontamentos recebidos sobre a qualidade do atendimento, foram adotadas as seguintes ações:

1. **Capacitação da Equipe:** Foi iniciada uma jornada de capacitação do time, incluindo treinamentos específicos sobre atendimento e reciclagem de processos e temas relevantes ao dia a dia das atividades.
2. **Prática de Feedbacks Quinzenais:** Implementou-se a prática de feedbacks quinzenais, permitindo identificar e reforçar pontos de melhoria, além de corrigir eventuais falhas, com o objetivo de alcançar os resultados esperados com mais eficiência.
3. **Reuniões Semanais de Alinhamento:** Foram instituídas reuniões semanais de alinhamento para garantir que toda a equipe esteja atualizada e alinhada em relação aos objetivos e processos.
4. **Levantamento de Focais por Área:** Identificaram-se focais dentro das áreas específicas, proporcionando acompanhamento mais próximo ao time de atendimento e promovendo uma melhoria contínua.

Essas medidas têm como objetivo aprimorar a qualidade do atendimento e proporcionar uma experiência mais satisfatória para os usuários.

A gestora Évelyn Almeida Oliveira do NEAD apresentou o seguinte plano de melhorias:

1. Orientar uso do AVA em locais com internet estável e estudar conteúdos offline.
2. Novo AVA com interface aprimorada, tutoriais e guia interno.
3. Suporte técnico via Agiliza, chatbot personalizado, layout ajustado e pesquisa de satisfação.

4. Novo modelo para conteudistas e templates alinhados a aulas síncronas/assíncronas.
5. Acessibilidade: plugins para necessidades especiais e fácil download de conteúdos.

O gestor Mikhael Pinto Freitas de Miranda apresentou como plano de ação o seguinte:

Segurança e Controle de Acesso: Implementar uma análise de vulnerabilidade no novo prédio e reforçar o controle de acesso com mais segurança no portão principal.

Atendimento e Postura dos Colaboradores: Realizar treinamentos obrigatórios para os porteiros e colaboradores das catracas, abordando:

- Atendimento humanizado e empatia.
- Procedimentos adequados em situações de acesso sem carteirinha.
- Reforço da postura profissional (proibição de uso de sons e conversas pessoais).

A gestora Sara Franco de Souza apresentou o seguinte plano de ação:

- Revisar o fluxo de atendimento do WhatsApp para reduzir o tempo de resposta, priorizando: uso de respostas automáticas para orientações básicas enquanto o atendimento humano não é iniciado.
- Estabelecer um protocolo para evitar o cancelamento automático do atendimento após o início da interação, permitindo um tempo mínimo para resposta do aluno antes de finalizar a conversa.
- Promover treinamentos para os atendentes com foco em:
 - Agilidade na resolução de demandas.
 - Comunicação clara e cordial.
 - Prioridade para casos urgentes e acompanhamento de demandas pendentes.

A equipe da CPA agradece aos gestores pela pronta ajuda.

Não havendo mais nada a tratar, a reunião é dada por encerrada, sendo a presente Ata elaborada e que será assinada por todos.

Assinaturas:


Patrícia de Moraes Pontilho


Rafael Rodrigues da Costa


Aline Aparecida Pedroso



Euvás Maria dos Santos


Carla Maria Amaral


Évelyn Almeida Oliveira


Jaqueline Leocadio dos Santos


João Pedro Pinheiro Oliveira


Roberto Gonçalves Oliveira


Rafaela Lacerda Alves


Mikhael Pinto Freitas de Miranda


Sara Franco de Souza