MELHORIAS REALIZADAS A PARTIR DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO 2021-2

EM CONFORMIDADE COM AS DEMANDAS DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E COM O CENÁRIO ATÍPICO QUE SE FORMOU A PARTIR DE MARÇO DE 2020 COM A COVID-19, A UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU, DESENVOLVEU AÇÕES DE MELHORIAS IMEDIATAS PARA DAR CONTINUIDADE AO ENSINO REMOTO, AO MESMO TEMPO, INVESTIU NA SUA INFRAESTRUTURA FÍSICA PARA O RETORNO DO ENSINO PRESENCIAL COM TODAS SEGURANÇA EXIGIDA.

REFORÇO NO CRONOGRAMA DE HIGIENIZAÇÃO ANTES E DURANTE O ACESSO DOS EDUCADORES E ALUNOS

REFORÇO NA ORIENTAÇÃO DE DESCARTE CORRETO PARA AS MÁSCARAS DESCARTÁVEIS

AMPLIAÇÃO DE NOVOS ESPAÇOS ACADÊMICOS DESTINADOS AOS NOVOS CURSOS DA UNIDADE PARA POSSIBILITAR MELHOR EXPERIÊNCIAS E VIVÊNCIAS AOS NOSSOS DISCENTES.

CONCLUSÃO DO LABORATÓRIO DE ODONTOLOGIA

MONTAGEM DO LABORATÓRIO DE APOIO À SAÚDE

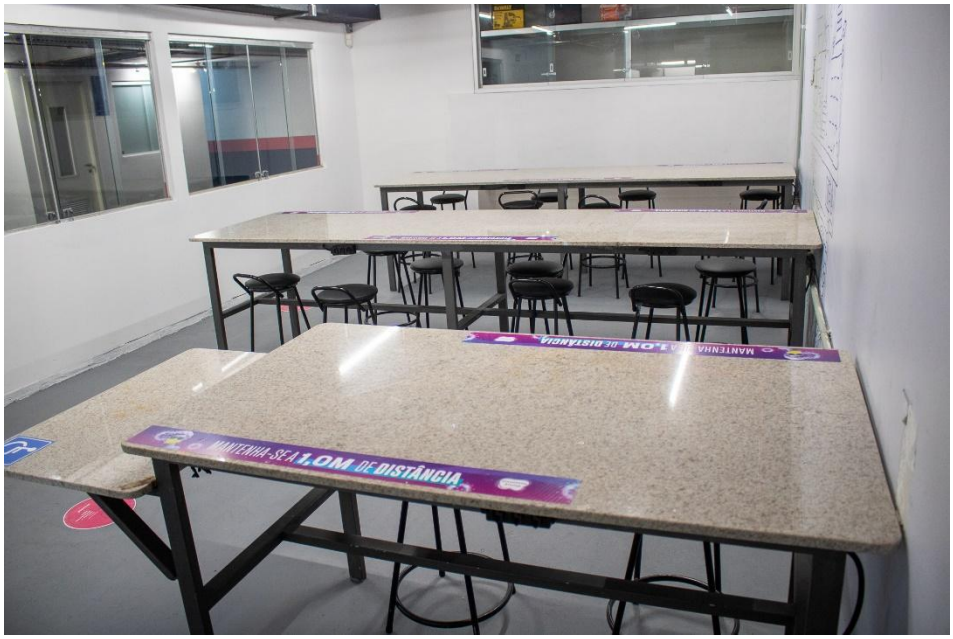
LABORATÓRIO DE HABILIDADES HUMANAS

ESPAÇO DESTINADO PARA A REALIZAÇÃO E SIMULAÇÕES PRÁTICAS E DE TREINAMENTO PARA SITUAÇÕES DO COTIDIANO DO PROFISSIONAL DA SAÚDE.

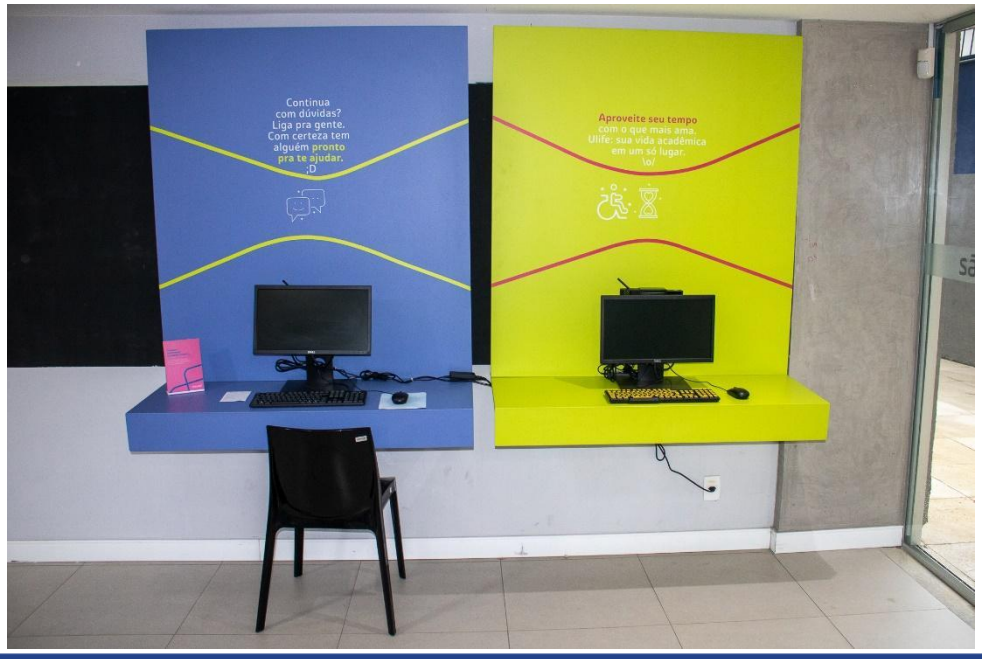
LABORATÓRIO MULTIDISCIPLINAR I

INSTALAÇÃO DOS BICOS DE BULSEN PARA AS PRÁTICAS DOS ALUNOS E ESCANINHO PARA GUARDA DE MATERIAIS DOS ALUNOS NO LABORATÓRIO

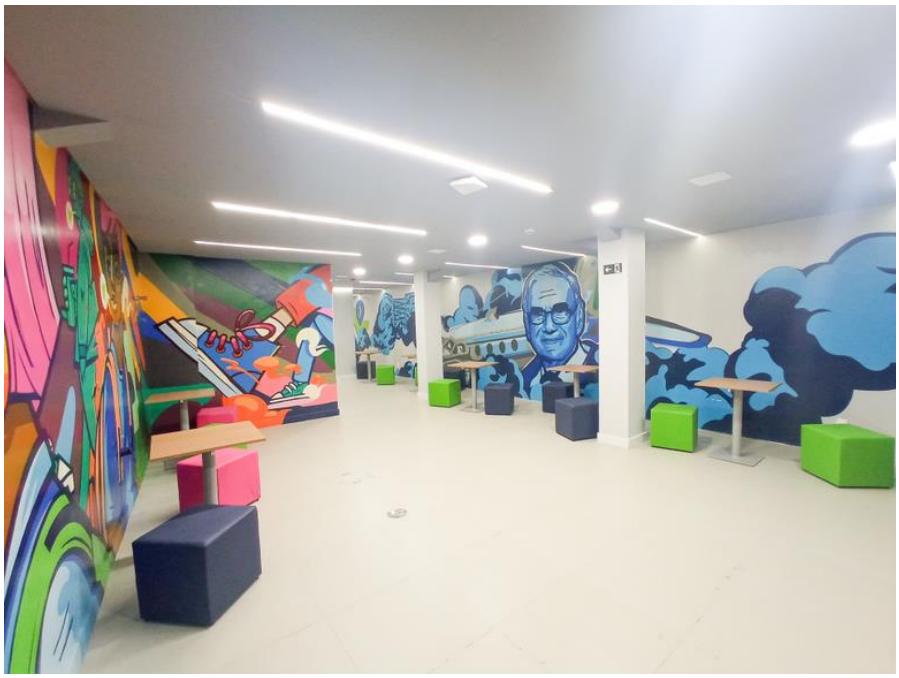
MELHORIA DO LABORATÓRIO DA CONSTRUÇÃO CIVIL



CRIAÇÃO DOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO PARA QUE O ALUNO POSSA RESOLVER QUESTÕES DE FORMA INDEPENDENTE E CÉLERE



ALAB UM ESPAÇO QUE TRARÁ UMA PROPOSTA DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E CULTUA PARA TODA A COMUNIDADE USTJ QUE ESTÁ EM FASE FINAL DE MONTAGEM



PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO RESULTADO DA
AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DE 2021-1

Instituição: Universidade São Judas Tadeu Paulista

Responsável: Maristela Imolesi Meireles

Diretora da Micro: Romy Tutia

Local e Data: São Paulo – 04/03/2022

1. **Objetivo:**

A liderança do campus apresenta seu plano de gestão com as descrições das ações a serem desenvolvidas, com o objetivo de atingir uma atuação mais assertiva e eficiente no semestre em vigor, em relação a comunidade acadêmica da instituição.

2. Planejamento das ações

Pontos Críticos? (Relatar todos os assuntos que precisam ser tratados, observados os aspectos qualitativos e quantitativos da Avaliação)	**O que?** (Descrição da ação a ser executada)	**Como?** (Descrição de como a ação será executada)	**Quem?** (Equipe envolvida)	**Quando?** (Limite para conclusão da ação)
Melhoria do atendimento pelos canais oficiais e atendimento presencial da unidade buscando uma maior agilidade referente ao atendimento às demandas dos alunos	Treinamentos contínuos das ferramentas e direcionamentos e orientações semanais para as equipes pelo time de relacionamento, gestores, líderes de equipes. Acompanhamento diário dos protocolos abertos pelos alunos e dos retornos realizados.	Treinamentos para os setores, com objetivo de capacitar e direcionar o time de atendimento para uma atualização constante dos processos e de informações importantes para atendimentos mais céleres e assertivos.	Líderes de relacionamento, multiplicadores e líderes de setor	Início em Maio, treinamento contínuo.
Disponibilizar canais de autoatendimento	Canais de autoatendimento para que o aluno possa resolver suas necessidades de forma independente e mais célere.	Terminais de autoatendimento foram instalados na unidade.(Apoio e capacitação pelo setor de relacionamento da unidade capacitando o aluno na utilização da ferramenta)	Setor de atendimento da unidade.	Novembro de 2021
Disponibilidade de atendimento pelas coordenações de grande área e um maior atendimento por parte das coordenações em relação às questões acadêmicas dos alunos.	Criação de agenda de atendimento virtual e presencial da coordenação aumentando para 3 dias o plantão de atendimento aos alunos: presencial e remoto; Coordenação com maior conhecimento da ferramenta SIAF	Divulgação da agenda de disponibilidade dos coordenadores para atendimento aos alunos por meio dos canais oficiais de atendimento e via coordenação de área e representantes de turmas. Capacitação da coordenação na ferramenta Siaf para maior agilidade nos processos de regularização de alunos nos atendimentos realizados.	Direção, Gerências, líderes de setores, coordenadores de área e representantes de turmas	Início em Maio 2022
Informações e orientações para os alunos ingressantes e informações adicionais sobre assuntos pertinentes ao curso para calouros e veteranos	Orientação aos alunos início de semestre (Boas-vindas)	Circuito jornada acadêmica -orientação acadêmica entre veteranos e calouros PPT com apresentação de informações gerais (sobre estágios, TCC...)	Coordenação e áreas responsáveis (time de relacionamento)	Março 2022

3. Análise de oportunidades de melhoria

A liderança do campus paulista apresenta como sugestão de melhorias atuação da unidade em processos de atendimento quando os canais virtuais estiverem congestionados para uma maior agilidade ao atendimento das solicitações e protocolos abertos evitando assim insatisfações por parte dos alunos e reclamações nos canais de ouvidoria e reclame aqui; (Verificar com o time de relacionamento como podemos melhorar esse processo)

4. Resultados (retroalimentação)

Casos que estavam parados e sem solução, tiveram um acompanhamento melhor pela unidade e tiveram respostas mais ágeis; Alunos satisfeitos com as respostas em menor tempo. Alunos sendo capacitados nos terminais de autoatendimento para uma utilização mais eficiente e céleres acerca da necessidades que ele possa ter dentro do próprio ULIFE sem que tenha necessidade de se deslocar até o setor de atendimento da unidade.