

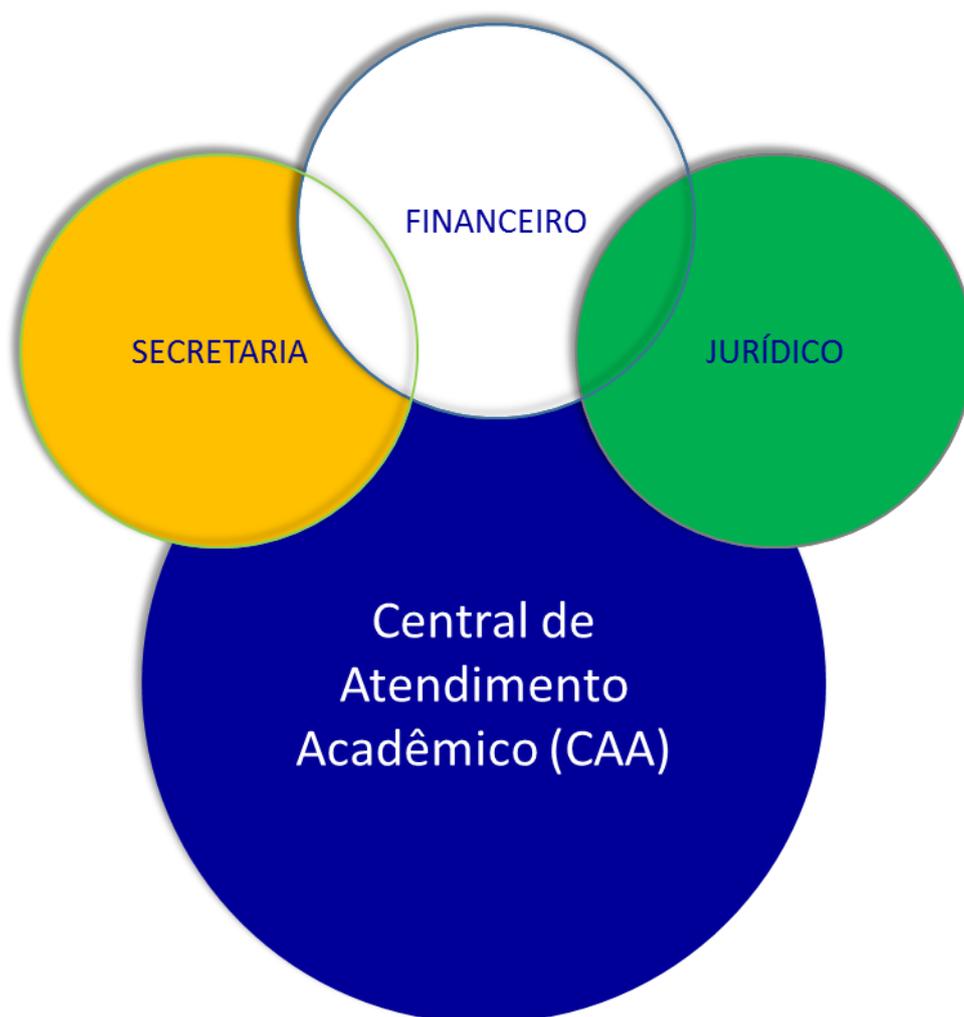
## CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento Acadêmico (CAA) do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil é um órgão responsável por orientar, encaminhar e intermediar assuntos acadêmicos entre a Comunidade Acadêmica e Instituição.

Com o objetivo, de otimizar e facilitar a relação dos seus membros acadêmicos, por meio de informações, esclarecimentos e protocolos de requerimento, centraliza os atendimentos de forma a integralizar a comunicação e assim, possibilita que os requerentes recebam os serviços prestados pelos setores da instituição de forma otimizada.



Os atendimentos e encaminhamentos de soluções aos alunos nos assuntos concernentes à vida acadêmica, se dão por meio de requerimentos gerais e atendimentos presenciais, com foco em assuntos de abrangência acadêmica, financeira e jurídica.



Durante os atendimentos são apresentamos aos usuários as atividades e encaminhamentos com temas relativos ao escopo de sua atuação da Central de Atendimento (CAA), conforme estrutura abaixo:

Abertura de Protocolo

Conferência de Pagamentos de Taxas

Análise e Resolução de Requerimentos

Realização de Acordos Financeiros

Cancelamento dos Protocolos com Taxa em Aberto

Atendimento Correio Eletrônico (CAA e Reabertura)

Cobrança - Análise e Validação Semestral de Débitos

Envio de Arquivo (Print Screen) para Jurídico

Atendimento Telefônico Protocolo (1 ramal)

Atendimento Telefônico Financeiro (2 ramais)

FIES - Recebimento de Documentação para Contratação

FIES - Informação sobre financiamento de novas contratações

Matrícula

Rematrícula

FIES - Emissão de DRI e DRM (coleta de assinaturas)

FIES - Recebimento do Contrato do FIES

Solicitação Reaproveitamento de Curso

Solicitação Transferência Externa

PRAVALER - Recebimento e Envio de Documentação do Contrato

PRAVALER - Informação sobre financiamento

ESTUDE - Informação sobre funcionamento das regras do parcelamento ESTUDE

ESTUDE - Recebimento de Documentação para Contratação do Parcelamento

Recepção

Chat Bot e on line

Manutenção Semestral da Bolsa do PROUNI

ESTUDE - Recebimento e Lançamento dos Contratos via Sistema

Inscrição do Vestibular

Call Center / Ativos

Confecção de Declarações

Recebimento de Documentação para Concessão do PROUNI

Telefonia / Receptivo

Arquivos dos Protocolos Analisados

Realização de Acordo Jurídico (Tipo Doc. 2012)

Digitalização dos Contratos de Reparcimento e Contrato do ESTUDE

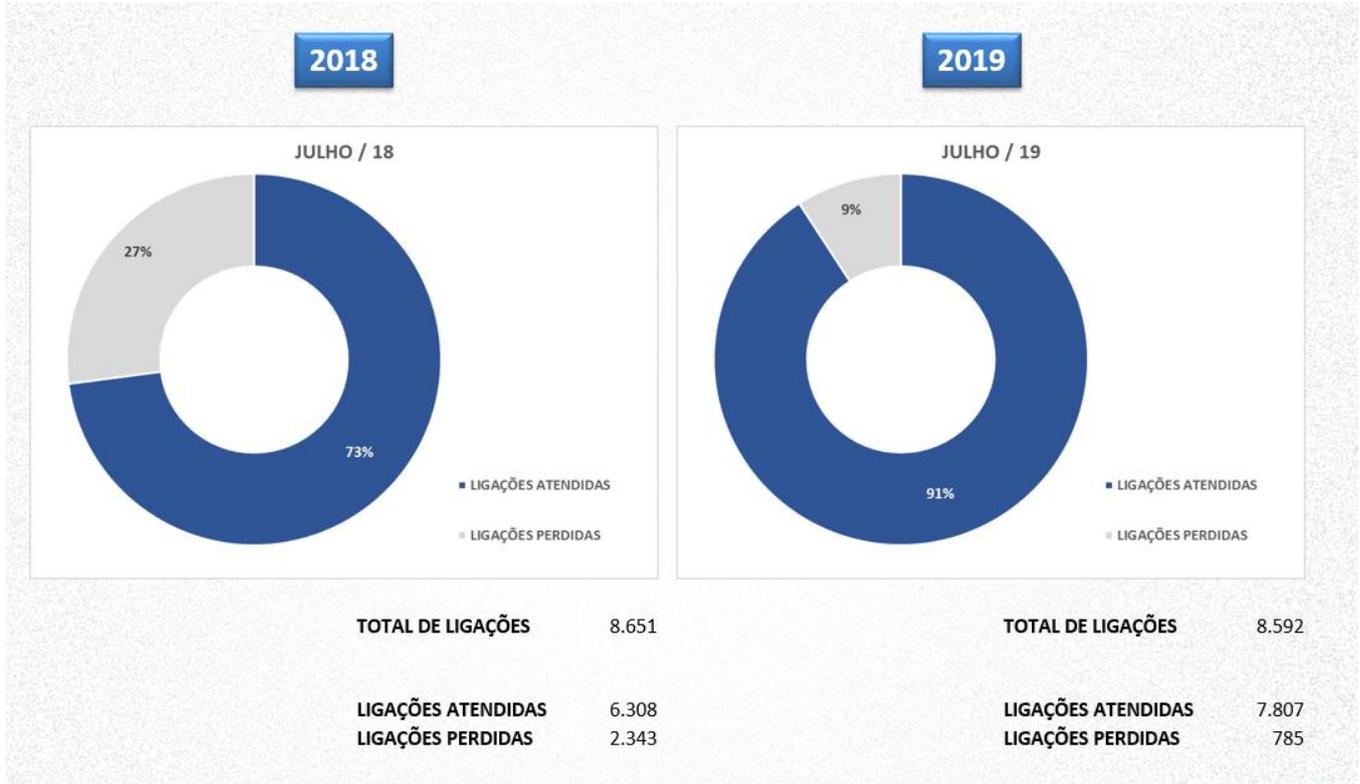
## ATENDIMENTO REALIZADOS 2019

Entre os meses de janeiro a julho de 2019, foram realizados **18.228** atendimentos presenciais a comunicada acadêmica na Central de Atendimento Acadêmico. No quadro abaixo, através das senhas escolhidas pelo usuário, conseguimos identificar os assuntos que foram tratados durante o Atendimento.

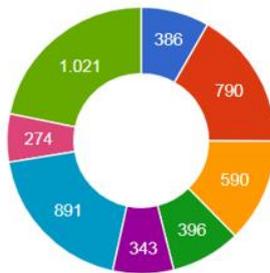


## CONTROLE DE LIGAÇÕES

O Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil conta com a programação URA, sistema de atendimento telefônico automático que fornece informações que permite de usuário selecione dentro do menu opções dos setores desejados, para agilizando dessa forma o atendimento telefônico. Segue o descritivo do atendimento do mês de julho, em comparativo do ano 2018, quando ainda não tínhamos a contratação:



**Ligações por seleção menu URA**



- Falar com um Operador - Central de Relacionamento Acadêmico
- Financeiro - Financeiro
- Secretaria Geral
- Secretaria Geral - Escola Ciências da Saúde
- Secretaria Geral - Escola Ciências Humanas e Sociais Aplicadas - Escola Politécnica
- Telefonista
- Vestibular
- (Inferior a 5%)



## PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA

O Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil com foco na qualidade do atendimento acadêmico, iniciou a formação continuada dos colaboradores das áreas de atendimento do Unibrasil, com a palestra “Excelência no Atendimento a Clientes”, ministrado pela professora Fernanda Landolfi Maia, no dia 12 de janeiro de 2019.

O programa de Capacitação, Aperfeiçoamento e Qualificação para os Técnico-Administrativos em Educação, propõe um cronograma para o primeiro semestre do ano, e tem com o objetivo de proporcionar ao potencial humano da instituição a reflexão, integração e apropriação de novas competências a serem aplicadas nas rotinas de trabalho, indo ao encontro das ações do planejamento estratégico institucional.

<b>Cronograma - 1º Semestre de 2019</b>							
<b>Janeiro-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	#	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12	12 > Excelência no Atendimento a Clientes
13	14	15	16	17	18	19	19 > Atitudes e ferramentas de uma equipe inovadora - Parte 1
20	21	22	23	24	25	26	26 > Postura e Imagem Profissional (On Line - Fundação Bradesco)
27	28	29	30	31	#	#	
<b>Fevereiro-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	#	#	#	#	1	2	
3	4	5	6	7	8	9	02 > Comunicação e apresentação em Público
10	11	12	13	14	15	16	09 > Postura e Imagem Profissional (On Line - Fundação Bradesco)
17	18	19	20	21	22	23	16 > Atitudes e ferramentas de uma equipe inovadora - Parte 2
24	25	26	27	28	#	#	23 > Introdução à Comunicação Institucional (On Line - FGV)
<b>Março-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	#	#	#	#	1	2	
3	4	5	6	7	8	9	02 > O que a grande equipe entrega como resultado
10	11	12	13	14	15	16	09 > Atendimento ao Público (On Line - Fundação Bradesco)
17	18	19	20	21	22	23	16 > Em busca da excelência - 5S
24	25	26	27	28	29	30	23 > Atendimento ao Público (On Line - Fundação Bradesco)
31	#	#	#	#	#	#	30 > Escolha Ser Feliz

<b>Abril-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	1	2	3	4	5	6	06 > Motivação nas Organizações Gestão de Pessoas (On Line - FGV)
7	8	9	10	11	12	13	13 > Lições do passado para construir seu futuro
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	27 > O Sucesso a partir das Atitudes
28	29	30	#	#	#	#	
<b>Malo-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	#	#	1	2	3	4	04 > Atitudes e ferramentas de uma equipe inovadora - Parte 3
5	6	7	8	9	10	11	11 > Projeto Ensino Participativo (On Line - FGV)
12	13	14	15	16	17	18	18 > Administrando mudanças, enfrentando adversidades, alcançando a superação
19	20	21	22	23	24	25	25 > Projeto Ensino Participativo (On Line - FGV)
26	27	28	29	30	31	#	
<b>Junho-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	#	#	#	#	#	1	01 > Sua influência na resolução de conflitos
2	3	4	5	6	7	8	08 > Quiz : Reconhecendo Texto e Contexto (On Line - FGV)
9	10	11	12	13	14	15	15 > Competência que faz a diferença
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28	29	29 > Pequenas iniciativas, grandes resultados
30	#	#	#	#	#	#	
<b>Julho-2019</b>							
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
#	1	2	3	4	5	6	06 > Quiz : Reconhecendo Texto e Contexto (On Line - FGV)
7	8	9	10	11	12	13	13 > Atitudes e ferramentas de uma equipe inovadora - Parte 4
14	15	16	17	18	19	20	20 > Quiz : Reconhecendo Texto e Contexto (On Line - FGV)
21	22	23	24	25	26	27	27 > Construindo sua marca
28	29	30	31	#	#	#	

Com o tema “Atitudes e ferramentas de uma equipe inovadora”, a equipe da Central de Atendimento recebeu treinamento com foco nas atividades de parcelamento (acordo financeiro e acordo jurídico) e protocolo de atendimento. Também lançamos a proposta “Ouvidor por um dia”. Os funcionários da Central de Atendimento, receberão uma escala e acompanharam por um dia o atendimento realizado pela ouvidoria, desde que autorizado pelo requisitante, a fim de observar e aprender encaminhamentos e soluções realizados pelos setores da instituição.

A Profa. Claudia da UFPR, ministrou o treinamento "Comunicação e Apresentação ao Público", o impacto da comunicação verbal e não verbal na credibilidade

durante o atendimento, e o desenvolvimento de habilidades e técnicas para apresentação em público.

Em parceria com Banco Bradesco os funcionários receberam curso on-line pela plataforma da Fundação Bradesco “Postura e Imagem Profissional”, com a proposta de apresentar um profissional para ocupar um cargo de maior responsabilidade, são necessárias conquistas alcançadas por qualidades que vão além do conhecimento técnico, e que uma postura e imagem profissionais apropriadas como fator de diferenciação no mercado de trabalho, são extremamente importantes para o destaque em qualquer carreira. O Curso era composto por três capítulos que passam por diversos temas, entre eles, a importância da comunicação – seja ela oral, escrita ou não verbal –, competências socioemocionais, além de dicas para falar em público com tranquilidade e desenvoltura.

Na plataforma da Fundação Bradesco os funcionários ainda, terão cursos sobre Atendimento ao Público, objetivo de apresentar noções de atendimento, suas diferentes formas e técnicas, e, principalmente, o que é preciso fazer para que uma pessoa se sinta bem atendida. Dividido em quatro módulos, nosso curso apresenta conteúdos que mostram, entre outras abordagens, o quanto ouvir atentamente faz toda a diferença na hora de atender, assim como a importância de realizarmos essa atividade mostrando – e sentindo – toda a importância que ela tem.

Em parceria A FGV - Fundação Getúlio Vargas ofertaremos na plataforma on-line, os cursos “Motivação nas Organizações”, com conceitos e aspectos relacionados a forças e funções motivadoras, autodesenvolvimento e poder nas organizações, conhecimento sobre técnicas motivacionais utilizadas em ambientes corporativos; “Projeto Ensino Participativo” flexões, experiências e dinâmicas que constituem um importante material de análise para professores, acadêmicos e instituições de ensino que desejam dialogar e contribuir para o desenvolvimento do ensino no Brasil; “Quiz : Reconhecendo Texto e Contexto”, apresenta as novas regras ortográficas prescritas pela variedade culta da Língua Portuguesa para uso de variados conteúdos gramaticais. Entendimento pleno do que é gramática, um conjunto de elementos que interferem na construção dos textos, estabelecendo relações entre si e causando efeitos de sentido, ciência da importância da compreensão e da construção textual e a capacidade de produzir textos coerentes e coesos.



Alinhados aos treinamentos on-line, ofertaremos treinamentos presenciais, com temas motivacionais e técnicos, fortalecendo dessa forma, a qualificação dos nossos atendimentos, no 2º semestre de 2019, daremos continuidade aos treinamentos afim de continuamente qualificar os colaboradores para prestarem os melhores atendimentos a comunidade acadêmica e o seu bem-estar no ambiente de trabalho.