



ANEXO 04 – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

1.1. Histórico da Prática Eficaz

Cada vez mais as Instituições de Ensino estão trabalhando na busca do que podem vir a conquistar a satisfação do aluno, pois enriquecer e qualificar os serviços prestados a eles torna-se algo realmente necessário. Partindo dessa necessidade a Feevale criou o setor de Atendimento Feevale para atender as demandas de atendimento presencial da Instituição com mais qualidade.

Antes da criação do Atendimento Feevale, foi necessário um planejamento, uma organização estrutural e o apoio de vários colaboradores, visando e acreditando em uma estratégia eficaz, para oferecer um serviço diferenciado aos seus públicos, com intuito de se destacar no mercado.

A Instituição está em busca de um diferencial em seus serviços educacionais perante as outras instituições, a nova proposta de atendimento é um exemplo disso. Diante do propósito de centralizar todos esses serviços em um só local, o novo setor também contempla a idéia de ser útil, pois até fins de 2008, a Feevale contava com atendimentos presenciais para atender as demandas dos diversos níveis de ensino em postos e setores distribuídos pelo campus.

O atendimento presencial aos alunos de graduação, de pós-graduação, de extensão, de idiomas e central de informações eram realizados (feito) em setores distintos, porém, com a nova proposta implantada em fevereiro de 2009, a Feevale oferece atendimento presencial aos diversos públicos em um só local, com uma estrutura moderna, bem localizada e qualificando diariamente seus serviços.

Novo setor facilita o atendimento aos alunos e comunidade

Setor de Atendimento agilizará demandas da graduação, pós, extensão e serviços da Central de Informações

Para aprimorar e facilitar o atendimento aos alunos e à comunidade externa, a Feevale lança, neste semestre, o setor de Atendimento Feevale. Entre as diversas melhorias que os estudantes encontram na volta às aulas, esse é um setor que os alunos vão perceber e usufruir bastante, já que atende a uma série de demandas. Localizado no

térreo do prédio Lilás, no Campus II, o setor possui 18 guichês e uma infraestrutura adequada para atender às demandas da graduação, pós-graduação e extensão, bem como serviços da Central de Informações.

No local será permitido solicitar documentos em geral, como atestados, históricos, segunda via de diploma e certificados, entre outros. Os alunos também terão a oportunidade de se inscrever em cursos de pós-graduação e extensão. Além disso, podem ser feitas solicitações diversas, como cartões de identificação, achados e perdidos, alteração de endereço e pagamento de taxas protocolares. O setor ainda deverá receber as

inscrições dos vestibulandos, nos períodos de vestibular, e efetuar matrículas e fechamento dos diários dos professores.

Segundo o pró-reitor de Planejamento e Administração, Alexandre Zeni, as principais mudanças na Feevale, a partir deste semestre, estão ligadas ao atendimento e serviços prestados na Instituição.

"Buscamos a centralização das atividades e, conseqüentemente, a facilidade e agilidade no atendimento das mais variadas necessidades dos alunos e da comunidade externa", ressalta.

A coordenadora do setor de Atendimento Feevale, Raquel Theobald Ghedine, diz que a ideia é fazer com que o aluno só saia desse ambiente quando todas as suas dúvidas forem resolvidas. "A cada ano, a Feevale vem tendo uma maior preocupação com o

atendimento prestado a seus alunos e comunidade externa. Com a criação do setor, a prioridade é qualificar o atendimento prestado", destaca.

Saiba mais:

O setor de Atendimento Feevale está aberto de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h15min, e aos sábados, das 8h às 12h.

 (51) 3586-8800 R: 8822



Fonte: Jornal Feevale – Ed. Fev/2009

1.2. Objetivos da Prática Eficaz

Proporcionar aos acadêmicos, funcionários e comunidade um atendimento presencial diferenciado, garantindo qualidade nos serviços prestados e eficácia no fornecimento das informações.

Visa atender as necessidades diárias dos seus públicos, buscando continuamente a satisfação dos mesmos.

Explorar suas expectativas e necessidades individuais, e, por conseqüência, aperfeiçoar os produtos e serviços de maneira que possam atender ao público de forma personalizada.

Qualificar os serviços prestados, buscando constantemente a inovação e um melhor relacionamento entre aluno e Instituição.

1.3. Público-Alvo Atingido

O público alvo do setor de Atendimento Feevale é a comunidade acadêmica, que correspondem aos alunos de graduação, de pós-graduação, de extensão e idiomas, bem como funcionários e comunidade externa.

1.4. Descrição das Atividades Implantadas

O Atendimento Feevale é o setor responsável pelo atendimento presencial aos públicos da Graduação, Pós-Graduação, Extensão, Funcionários e Comunidade em geral.



Presta informações institucionais sobre os processos de matrícula, registro acadêmico, fornece documentações diversas e atende as demandas do Cartão Feevale.

Contempla em seus serviços a atualização de cadastros, achados e perdidos, classificados e inscrições em Eventos e Cursos de Extensão e Pós-Graduação.

Realiza o pagamento de boletos, pagamento de taxas protocolares, entrega de cartas de anuência e venda de ingressos para os espetáculos do Cultura no Campus.

2. LIDERANÇA

2.1. Equipe Envolvida com a Prática

No início das atividades do Atendimento Feevale, o setor contava com uma equipe de 11 colaboradores, conforme a demanda das atividades, atualmente a equipe é composta por 13 colaboradores. Cabe ressaltar, que todos colaboradores da equipe são submetidos a capacitações contínuas de forma a estarem aptos, independente do cargo, a atender todas as demandas do Atendimento Feevale.

Coordenadora de Atendimento: Raquel Rejane Theobald Ghedine

Supervisora de Atendimento: Luciana Silva Finkler

Assistente de Atendimento: Lídia Ludwig

Auxiliares de Atendimento: Ana Fabi Kley Weimer, Bruna Heldt, Cláudia Urban Kist, Daiane Mendes luz, Daniela Eliete Puhl, Guilherme da Rocha Boff, Juliana Luisa Pires, Kely Fabiani dos Santos, Michelle Mapelli Müller e Roger Lazzaretti.

2.2. Participação da Alta Direção

O Atendimento Feevale está vinculado a Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPAD), onde ambos trabalham juntos na preocupação com os serviços prestados, buscando atender e trabalhar diariamente aspectos valorizados por gestores e alunos.

Com isso, a nova proposta de atendimento já contribuiu como uma grande evolução para o encontro da satisfação dos públicos, uma vez que esta baseia-se na satisfação plena dos clientes.



3. FOCO

3.1. Clientes

O foco do Atendimento Feevale quanto ao seu público é a comunidade acadêmica, como alunos da graduação, de pós-graduação, extensão e idiomas. Esse grupo de alunos frequenta as aulas e cursos no campus II onde se encontra o setor de Atendimento Feevale.

3.2. Docentes/Funcionários

Os professores e funcionários também utilizam os serviços do Atendimento Feevale, solicitam atestados de docência, cartão de identificação do colaborador, assim como auxílio em alguma dúvida quanto aos serviços institucionais, dados cadastrais de alunos e localização de salas de aula.

3.3. Administrativo

Por ser conhecido como um setor de referência para os alunos, o Atendimento Feevale canaliza algumas demandas institucionais, auxiliando nos processos seletivos, recepção de calouros, ação de volta as aulas, matrícula de vestibulando e ingressos extravestibular, concentrando essas atividades em um só local.

3.4. Econômico-Financeira

O ambiente de matrículas de vestibulandos e ingressos extravestibular foi concentrado no Atendimento Feevale, não havendo mais necessidade de organizar uma equipe e local específico para atender essa demanda periódica de atendimento, por consequência, dispensando custo de pessoal e equipamentos.

3.5. Acadêmico

O relacionamento com os acadêmicos da Feevale se dá muitas vezes pelo contato através do atendimento presencial que o ocorre no setor, onde se agregam esclarecimentos, oportuniza-se informações e se identificam as necessidades e uma possível fidelização dos mesmos.



3.6 Comunidade

Setores de atendimento precisam garantir um ótimo serviço, e para isso buscam continuamente transmitir confiança quanto aos seus produtos e serviços oferecidos a quem os utiliza, pois a comunidade externa busca frequentemente informações sobre os diversos serviços da Instituição. Para esse público em específico, o Atendimento Feevale oferece um cartão comunidade, onde possibilita a retirada de livros e acesso a internet nas bibliotecas dos campi.

4. RESULTADOS

4.1. Formas de Avaliação

a) indicar se foi feito levantamento de necessidades ou avaliação prévia antes da implementação.

Sim, ocorreu um esforço necessário para implementação do novo setor, bem como verificou-se a necessidade deste setor manter uma avaliação contínua, para um acompanhamento dos níveis de satisfação alcançados, uma vez que o mercado é dinâmico e propenso ao surgimento de diversos produtos e serviços concorrentes.

b) indicar (se houver) os instrumentos utilizados (questionários, pesquisas, entrevistas, etc.) e periodicidade de aplicação.

A Feevale conta com a CAF (Comissão de Avaliação Feevale) para avaliar a infraestrutura e serviços da Instituição. Esta comissão aplica no primeiro semestre de cada ano um questionário ao público interno (alunos, funcionários e docentes), com objetivo de buscar subsídios para melhoria e aperfeiçoamento da qualidade das ações institucionais. O retorno dessa avaliação quanto ao setor de Atendimento Feevale consta no item 4.6.

4.2. Orçamento

A estrutura moderna do Atendimento Feevale foi planejada internamente pelo setor de Projetos, Obras e Manutenção da Instituição visando propiciar o bem estar ao público. Foram adquiridos novos equipamentos de informática, equipamentos de uso financeiro, equipamentos de segurança, equipamentos de climatização, televisores, mobiliário, portas automáticas para facilitar o acesso de cadeirantes, entre outros.

Cabe ressaltar que o Centro de Sistemas de Informática (CSI) desenvolveu um sistema de chamada eletrônica, onde quem busca atendimento no setor é chamado pelo nome após se identificar num posto de atendimento eletrônico. Todos esse investimento teve um custo aproximado de R\$ 108.582,48.





4.3. Análise Financeira

O Atendimento Feevale não possui indicador financeiro próprio de retorno, pois presta serviços aos diversos públicos contribuindo com o desenvolvimento institucional.

4.4. Indicadores Acadêmicos

A partir dessa nova proposta de atendimento, que visa atender as expectativas do público, a Feevale acredita estar dando início à qualificação dos seus serviços educacionais. A equipe do Atendimento Feevale auxilia a responder os contatos do Fale com a Feevale, contatos estes enviados pelo canal de relacionamento virtual. É necessário atender contatos com dúvidas, informações, sugestões e reclamações de alunos e/ou comunidade em geral que buscam informações sobre as atividades do setor.

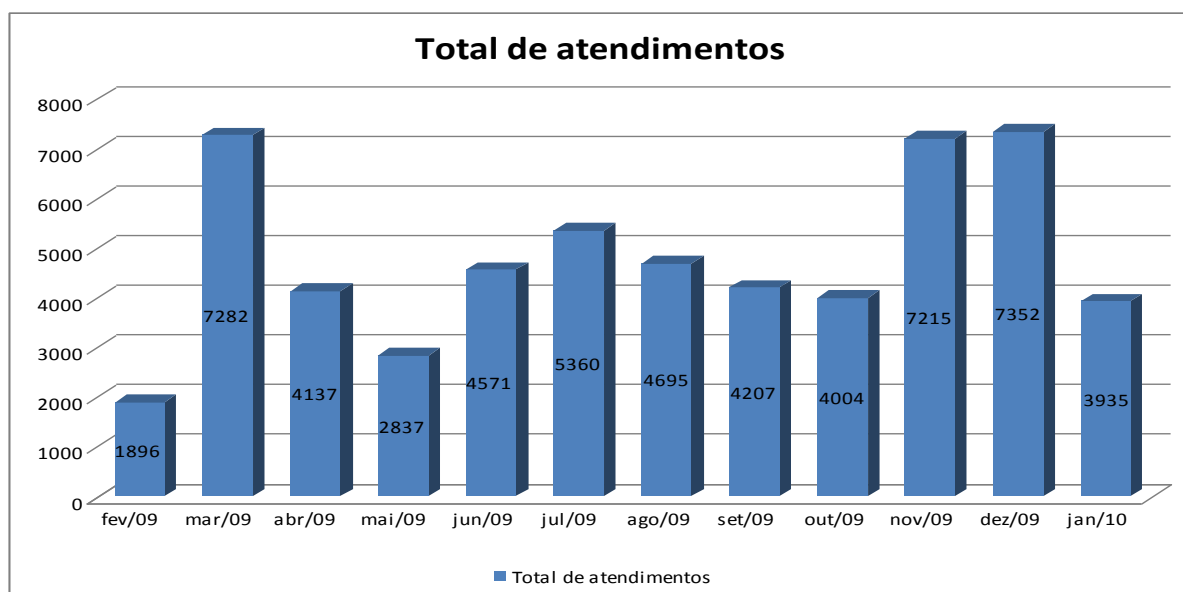
Conforme a tabela abaixo pode-se verificar que a equipe do setor respondeu aproximadamente 2.000 contatos do Fale com a Feevale.

Mês e Ano	Quantidade de Conatos Respondidos
FEVEREIRO/2009	221
MARÇO/2009	397
ABRIL/2009	297
MAIO/2009	279
JUNHO/2009	260
JULHO/2009	255
AGOSTO/2009	231
SETEMBRO/2009	139
OUTURBO/2009	135
NOVEMBRO/2009	186
DEZEMBRO/2009	82
JANEIRO/2010	120
TOTAL	2.602



4.5. Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores

Durante o ano de 2009 a equipe do Atendimento Feevale realizou aproximadamente 60.000 atendimentos presenciais. Conforme o gráfico a seguir, a prática diária do setor muda de cenário de acordo com as demandas institucionais, variando de aproximadamente 500 a 1.000 atendimentos diários.



4.6. Indicadores satisfação de clientes

A Avaliação de Serviços e Infra-Estrutura aplicada aos alunos, funcionários e professores, trouxe o resultado positivo de 4,03 quanto a prática do setor de Atendimento Feevale. Cabe ressaltar que a avaliação possui a escala de 01 a 05, sendo assim, é possível obter o retorno dos alunos quanto à aceitação do novo setor, que foi criado com um único objetivo de satisfazer as necessidades dos públicos da Feevale. Segue a descrição do escopo de atuação do setor de Atendimento Feevale, bem como o retorno da avaliação quanto aos itens questionados.



<u>Atendimento Feevale</u>						
Escopo de Atuação: É responsável pelo atendimento presencial aos públicos da Graduação, Pós-Graduação, Extensão e Comunidade em geral. Presta informações institucionais, oferecendo serviços de achados e perdidos, emissão de cartões Feevale, documentações diversas, atualização de endereço, inscrições em eventos e cursos.	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Parcialmente Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sei / Não se aplica
1. Quanto à qualidade dos serviços prestados, estou	①	②	③	④	⑤	⑥
2. Quanto ao atendimento prestado pela equipe, estou	①	②	③	④	⑤	⑥
3. Quanto à qualidade do retorno as solicitações, estou	①	②	③	④	⑤	⑥
4. Quanto ao tempo de espera para atendimento, estou	①	②	③	④	⑤	⑥
5. Quanto às informações prestadas pela equipe, estou	①	②	③	④	⑤	⑥
6. Quanto à localização, estrutura e acesso, estou	①	②	③	④	⑤	⑥

Campus	Qualidade dos serviços	Atendimento	Qualidade do retorno	Tempo de espera	Informações prestadas	Localização, estrutura e acesso	Média
Campus II	4,10	4,09	4,00	3,95	4,02	4,04	4,03

4.7. Indicadores de Captação de clientes

O Atendimento Feevale não possui uma ação própria de captação de clientes, pois há um setor específico na Instituição para atender essa demanda. Porém, cabe ressaltar que o setor de Atendimento Feevale contribui com os objetivos institucionais de conquistar o cliente.

4.8. Resultados obtidos junto à Comunidade

O Atendimento Feevale administra o canal Classificados Feevale, aprovando ofertas e procura de produtos e serviços postados pelos alunos. Esse Canal pode ser acessado pela comunidade interna e externa que objetiva a venda e/ou procura por algo do seu interesse. Durante o período de fevereiro de 2009 a janeiro de 2010, o setor divulgou em torno de 600 ofertas e procura de produtos e serviços.





Classificados Feevale

Home | Classificados Feevale | Como Utilizar | Login | Logout | Fale Conosco

Ofertas

- Alugo quarto de APTO
- CONDOMÍNIO DE ESTUDANTES
- VENDO PROCESSADOR INTEL 6 MESES DE USO
- VENDO OU TROCO 200 DVDS USADOS DE VIDEOLOCADORA!!
- TCC - Formatação de Trabalhos de Conclusão, pela ABNT
- SITE
- Aluga-se Casa com 96m² próx. Feevale CII
- Casa para alugar próx. a Feevale CII
- Dai caricaturas - Sua vida no papel! (Caricaturas Digitais)
- * VENDO LOCADORA EM NH! BARBADA! ÓTIMA OPORTUNIDADE!*

Procuras

- TCC - Formatação de Trabalhos Acadêmicos
- alguém que tenha apto pra dividir
- COMPRO CARRO!! DOU DINHEIRO + NEGÓCIO EM NH!

Pesquisa Rápida

Oferta | Procura

As categorias com mais anúncios em:

Ofertas:	Procuras:
<ul style="list-style-type: none">AluguelDigitaçõesOutrosAcessóriosBeleza e SaúdeDiversosFilmesVestuárioDividir imóvelCalçados	<ul style="list-style-type: none">ServiçosDividir imóvelCarros

Todas as Categorias

Campus I | Av. Dr. Maurício Cardoso, 510 • Bairro Hamburgo Velho • Novo Hamburgo • RS • CEP 93510-250
Campus II | RS 239, 2755 • Novo Hamburgo • RS • CEP 93352-000 • Telefone: +55 +51 3586-8800

Fonte Site: www.feevale.br/classificados

Como já foi mencionado anteriormente, o setor é responsável por fornecer os Cartões de Identificação Feevale aos alunos, funcionário e as solicitações da comunidade. Dentro do período de fevereiro de 2009 a janeiro de 2010 foram solicitados 784 pela comunidade externa sem vínculo com a instituição.

4.9 Outros indicadores de resultados organizacionais

VOCÊ PERDEU ALGO NA FEEVALE? SABE ONDE PROCURAR?

O Atendimento Feevale disponibiliza o serviço de Achados e Perdidos

Os objetos encontrados são armazenados pelo período de 30 dias e, após, são doados a instituições de caridade.

Se você encontrar algum objeto sem dono na instituição, também encaminhe para o Atendimento Feevale.

ATENDIMENTO FEEVALE
Horário de funcionamento:
- segunda a sexta-feira, das 8h às 22h15min
- sábados, das 8h às 12h.
Local: Sala 101 do Prédio Lúlas - Campus II
Informações: 51 3586 8840

Ficam sob responsabilidade do setor os materiais perdidos e encontrados no campus. O serviço de Achados e Perdidos vem aprimorando seu processo de forma a contribuir com a devolução gradativa dos materiais perdidos. Para melhor divulgar esse serviço, foram fixados cartazes nas salas de aula e distribuídos folders aos alunos que compareceram ao Atendimento Feevale.

5. LIÇÕES APRENDIDAS

A Feevale procura oferecer um atendimento





diferenciado, com qualidade em suas instalações, tecnologia e processos operacionais, enfim, procura proporcionar uma facilidade de acesso aos serviços para seu público. Porém não basta atender bem os clientes, é preciso uma preocupação, pois um bom atendimento não se resume a somente um contato, mas o suficiente para manter um bom relacionamento.

Prestar um atendimento é um serviço consumido simultaneamente, que mantém uma relação direta entre os públicos e a Instituição. Para que essa relação se firme, não pode haver falta de informação e desinteresse na prestação do serviço. Diante disso, a equipe passou a frequentar capacitações contínuas sobre os processos e renovando seu conhecimento científico através de cursos de extensão relacionados com as atividades do setor.

6. AÇÕES DE CONTINUIDADE

O Atendimento Feevale tem a idéia de ampliar o relacionamento com os vários públicos da Instituição, qualificando o atendimento e as informações prestadas. A partir dessa realidade, a Feevale adquiriu a ferramenta CRM (*Customer Relationship Management*), pois acredita que esse *software* proporcionará conhecer as expectativas e desejos dos públicos da Instituição, com isso facilitando decisões gerenciais e padronização de processos.

Essa ferramenta auxiliará a Instituição no seu relacionamento com os alunos, que poderá registrar todos os atendimentos e informações prestadas. Acredita-se que a utilização dessa ferramenta vai gerar um bom retorno não só para os alunos, mas também para a Instituição.