



RELATÓRIO PARA AVALIAÇÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: Sociedade Unificada de Ensino Augusto Motta

SEGMENTO: IES - Instituições de Ensino Superior

CATEGORIA: Gestão Administrativa e de Comunicação

TÍTULO DA PRÁTICA: Como reduzimos 50% da inadimplência na UNISUAM.

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

1.1. Histórico da Prática Eficaz

Iniciamos há aproximadamente três anos o Redesenho do Processo de Contas a Receber.

Quando iniciamos o mapeamento dos processos da área do Contas a Receber na UNISUAM diagnosticamos a situação atual a partir do seguinte levantamento: como é realizado, quem são os responsáveis, quais as maiores dificuldades, fragilidades e as oportunidades de melhorias.

1.2. Objetivos da Prática Eficaz.

Reduzir inadimplência aplicando procedimentos de mercado e com regras já estabelecidas pela instituição.

1.3. Público Alvo Atingido

Clientes externos, colaboradores administrativos, parceiros externos, docentes e Reitoria.

1.4. Descrição das Atividades Implantadas.

Quando falamos de reestruturação, a primeira coisa que pensamos é em corte de pessoal, mas podemos dizer que temos outras alternativas, como por exemplo: realizar conversas individuais, entender o que os colaboradores pensam e gostariam de aprender ou exercer, mostrar a importância do colaborador no projeto, adquirir e manter a confiança é fundamental para o sucesso. Resgatar o colaborador é um resultado fantástico, além de obter um histórico muito rico da IES, em sua maioria, são os principais criadores de ideias e suportes de seu time.

A reestruturação do time é colocar as pessoas certas nos lugares certos, dando autorresponsabilidade, inserindo-as nos projetos, compartilhando conhecimento, deixando claro a importância da harmonia no relacionamento profissional.

É muito importante detalhar todos os objetivos e metas, onde queremos chegar, debater as falhas e celebrar as conquistas.

Interação com as áreas parceiras

Nosso slogan é “JUNTOS SOMOS MAIS FORTES”, e de fato, praticamos com muita frequência. O envolvimento com as áreas parceiras, a empatia e o compartilhamento nos projetos, nos enriqueceram e motivaram de forma surpreendente.



Tivemos frutos com essa sinergia, criamos uma equipe preparada para combater a evasão por motivos financeiros, realizamos encontros periódicos com as centrais de atendimento, esclarecemos muitas dúvidas e buscamos soluções, nos fortalecemos para aprender mais e focando sempre no aluno.

Regras do jogo.

A transparência é fundamental para adquirir confiança, evitando qualquer divergência operacional e filtrando a realização de algo que não seja aprovado pela IES.

Sendo assim, nosso primeiro passo foi criar a Política de Cobrança, é a bíblia da equipe de cobrança. É papel da área financeira sugerir as normas e procedimentos e validar com a Reitoria.

2. LIDERANÇA

2.1. Equipe Envolvida com a Prática

Os principais responsáveis pelo planejamento e execução são os colaboradores da área do Contas a Receber, que é composta por um gerente, um analista, três assistentes e um jovem aprendiz.

2.2. Participação da Alta Direção

Orientando, fiscalizando e apoiando o líder do processo e os colaboradores envolvidos a contribuir para a eficácia do processo responsabilizando-se pela prestação de contas, comunicando e reforçando a importância de uma gestão eficaz e *Compliance* com o procedimento aplicado e com as normas internas estabelecidas mitigando assim os riscos existentes e ainda assegurando o alcance dos resultados pretendidos.

3. FOCO

Alcançar a redução da inadimplência, com atendimento padronizado, regras pré-estabelecidas pela instituição e com orientações estratégicas para mitigar futuras inadimplências.

4. RESULTADOS

4.1. Formas de Avaliação

a) indicar se foi feito levantamento de necessidades ou avaliação prévia antes da implementação - Diagnosticamos a situação atual a partir do seguinte levantamento: como é realizado, quem são os responsáveis, quais as maiores dificuldades, fragilidades e as oportunidades de melhorias.

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

4.2. Orçamento – apresentar o orçamento envolvido com a prática eficaz quantificando o valor investido ou se existe um *budget* específico.



- 4.3. Análise financeira – indicar e apresentar (se houverem) indicadores de retorno sobre o investimento.
- 4.4. Indicadores acadêmicos – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à melhoria acadêmica.
- 4.5. Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à gestão de pessoas - Número de pareceres finais com falha. Este indicador é mensalmente apurado.
- 4.6. Indicadores de satisfação de clientes – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à satisfação dos clientes da instituição.
- 4.7. Indicadores de captação de clientes – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados ao aumento do número de alunos.
- 4.8. Resultados obtidos junto à comunidade – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados aos resultados de responsabilidade social.
- 4.9. Indicadores de sustentabilidade – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à economia, ao meio ambiente e à sociedade.
- 4.10. Impacto na marca da instituição - relatar qual foi o impacto institucional da Prática na marca da instituição de ensino - A prática de uma boa gestão contribuiu para fidelização e acréscimo no número de clientes criando assim um ambiente próspero para o sucesso. Além disso, observa-se o impacto nos clientes internos.
- 4.11. Outros indicadores de resultados organizacionais - indicar e apresentar (se houverem) indicadores tangíveis e não tangíveis apurados durante a avaliação da prática eficaz e não contemplados nos itens anteriores – Criamos políticas e compartilhamos com as demais áreas a homologação, realizamos acompanhamento em nosso “Gestão à Vista”, com os indicadores mais críticos, semanalmente reportamos para a reitoria indicadores estratégicos, onde precisam ser justificados e seguido de tomada de ação.

IMPORTANTE: comprovar as ações descritas por meio de gráficos, estatísticas, fotos, etc.

5. LIÇÕES APRENDIDAS

Com a interação das áreas, conseguimos além de estreitar a relação, a empatia foi fundamental, entendemos, criamos e esclarecemos procedimentos operacionais. Todos foram fundamentais por alcançar o resultado.

6. AÇÕES DE CONTINUIDADE

Manutenção da aplicação semestral de treinamentos para os colaboradores internos envolvidos no processo e a divulgação constante dos resultados positivos obtidos. A meta futura é a ampliação desta prática também para a Pós-Graduação.

7. ANEXOS

Os anexos são conteúdos à parte que a instituição pode adicionar para comprovar as ações realizadas na prática, tais como gráficos, fotos, tabelas, orçamentos, entre outros. **O limite**



de anexos é de até 100 páginas. É importante que a organização insira o máximo possível de informações para que a Comissão Avaliadora possa compreender adequadamente a Prática Eficaz.

Doc-01 – Política de Cobrança.

Doc-02 – Apresentação Treinamento Financeiro.

Doc-03 – Indicadores do Financeiro (Revisão semanal com a Vice Reitoria).

Doc-04 – Meta prestadora de serviço de cobrança.

Doc-05 – Premiação no atingimento da Meta pela a empresa parceira de cobrança.

Doc-06 – Perguntas frequentes disponibilizadas no ambiente do aluno.

Doc-07 – Treinamento Secretaria - Foto.

Doc-08 - Treinamento Secretaria - Foto.

Doc-09 – Orientação para o cliente de campanha anti Fraude.

Doc-10 – Gestão à Vista Foto.

Doc-11 – Orientação para o cliente – Negociação Online.

Doc-12 – Orientação para o cliente – Forma de pagamento Recorrência.

Doc-13 – Negociação de melhores taxas de cartão de crédito.