

Oportunidade mapeada	Proposta de Melhoria	Responsáveis pela melhoria	Prazo	Status	Dimensão CPA	Indicador PDI	Indicador Planejamento Estratégico
<b>Tempo do atendimento</b>	<b>Melhoria no processo de solicitação e reposição de disciplinas da Pós EAD.</b>  Reestruturar o fluxo de atendimento, garantindo maior agilidade e clareza em um dos processos com maior volume de demandas	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico), Saeshia da Conquista (Secretaria) e Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	out/25	Concluído 	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<b>Aprimoramento do processo de solicitação de certificado de conclusão da Pós-Graduação</b>  Automatizar o segundo processo mais recorrente do atendimento, anteriormente operacional e manual, visando agilidade, redução de retrabalho e desafoamento da equipe.	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico), Saeshia da Conquista (Secretaria) e Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	out/25	Concluído 	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<b>Redução do tempo de resposta na Pós EAD</b>  Estabelecer prazo máximo de 24 horas para respostas via WhatsApp, atendimento imediato por telefone, e implementação de força-tarefa de revezamento, acompanhada de plano de ação para tickets pendentes.	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico)	nov/25	Em andamento	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<b>Melhoria no processo de requerimento de transferência de curso da Graduação EAD</b>  Reestruturar o fluxo de solicitações de transferência, promovendo maior agilidade, transparência e redução de retrabalho em um dos principais processos operacionais do setor.	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico), Saeshia da Conquista (Secretaria) e Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	out/25	Concluído 	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<b>Implantação de IA para respostas de Nível 1 (NV1) em todas as modalidades</b>  Implementar inteligência artificial voltada a respostas automáticas e orientações básicas, otimizando o tempo de resposta e reduzindo a sobrecarga da equipe humana.	Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação) e Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico)	dez/25	Em andamento	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2.1 Qualidade no Relacionamento
<b>Qualidade do atendimento na sede</b>	<b>Implantação do trabalho ativo e monitoramento preventivo do acadêmico.</b>  Desenvolver rotina de acompanhamento proativo, em que a equipe entre em contato imediatamente após reprovações ou pendências, orientando o aluno sobre reposição de disciplinas e regularização acadêmica.	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico)	abr/25	Em planejamento	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<b>Cronograma de treinamento e desenvolvimento da equipe de atendimento</b>  Desenvolver rotina de acompanhamento proativo, em que a equipe entre em contato imediatamente após reprovações ou pendências, orientando o aluno sobre reposição de disciplinas e regularização acadêmica.	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico)	dez/26	Em andamento	6. Organização e Gestão da Instituição	Indicador 4.3 Política de capacitação e formação continuada para o corpo técnico-administrativo	5. Formação Continuada

	<p><b>Implantação do acolhimento na Pós ao Vivo</b></p> <p>Adotar o mesmo modelo de acolhimento utilizado na Graduação EAD, com abertura de tickets, acompanhamento por métricas e indicadores de qualidade.</p>	Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico)	dez/25	Em andamento	2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Indicador 3.11 Política de atendimento aos discentes	2. Permanência
<p><b>Qualidade do atendimento nas unidades CENSUPEG</b></p>	<p><b>Implementar Portal do Consultor de Carreira - Pós-Graduação</b></p> <p>Desenvolver um ambiente exclusivo para Consultores de Carreira da Pós, centralizando informações, métricas e acompanhamentos, aumentando a eficiência do atendimento ao acadêmico.</p>	Saeshia da União (Gestão de Polos)	ago/25	Concluído	7. Infraestrutura	Indicador 5.17 Recursos de tecnologias de informação e comunicação	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<p><b>Implementar Portal do Consultor de Carreira - Graduação</b></p> <p>Criar um portal dedicado para Consultores da Graduação, facilitando o acesso a indicadores, fluxos, documentos e registros de atendimento, fortalecendo a gestão de casos e promovendo maior integração com os demais setores acadêmicos.</p>	Saeshia da União (Gestão de Polos)	ago/25	Concluído	7. Infraestrutura	Indicador 5.17 Recursos de tecnologias de informação e comunicação	2.1 Qualidade no Relacionamento
	<p><b>Formação sobre atendimento no cliente na Unidade CENSUPEG</b></p> <p>Estabelecer um programa de capacitação em atendimento, alinhado às diretrizes institucionais, desenvolvendo habilidades de comunicação, acolhimento e resolução de demandas.</p>	Saeshia da União (Gestão de Polos)	abr/26	Em planejamento	9. Política de Atendimento aos Discentes	Indicador 4.3 Política de capacitação e formação continuada para o corpo técnico-administrativo	2.1 Qualidade no Relacionamento
<p><b>Local das Aulas da Pós Presencial</b></p>	<p><b>Revisão do local das aulas das cidades sinalizadas na pesquisa</b></p> <p>Ajustar os espaços de aula para garantir melhor conforto, acessibilidade e adequação às necessidades acadêmicas identificadas.</p>	Saeshia da Oportunidade (Comercial)	abr/26	Em andamento	7. Infraestrutura	Indicador 5.13 Estrutura dos polos EAD	2.1 Qualidade no Relacionamento
<p><b>Qualidade das aulas</b></p>	<p><b>Treinamento de Metodologias Ativas - Docentes</b></p> <p>Capacitar professores para aplicação de práticas pedagógicas inovadoras que ampliem o engajamento e a aprendizagem dos estudantes.</p>	Saeshia da Engenharia de Aprendizagem (Ensino)	fev/26	Em planejamento	6. Organização e Gestão da Instituição	Indicador 4.2 Política de capacitação docente e formação continuada	5. Formação Continuada
	<p><b>Disponibilizar curso de Pós-Graduação em Educação 5.0: Metodologias Ativas, Tecnologias Disruptivas e Inovação Acadêmica no Ensino Superior</b></p> <p>Oferecer formação avançada voltada ao desenvolvimento de competências inovadoras, integrando metodologias ativas, tecnologias disruptivas e práticas contemporâneas para qualificar a atuação docente no Ensino Superior.</p>	Saeshia da Engenharia de Aprendizagem (Ensino)	fev/26	Em planejamento	5. Políticas de Pessoal	Indicador 4.2 Política de capacitação docente e formação continuada	5. Formação Continuada

<p><b>Qualidade do conteúdo</b></p>	<p><b>Alinhamento Pedagógico com Coordenadores e Professores dos cursos sinalizados na pesquisa</b></p> <p>Promover encontros estratégicos elevar a consistência e qualidade na entrega dos conteúdos de acordo com a matriz curricular dos cursos oferecidos pela instituição.</p>	<p>Saeshia da Engenharia de Aprendizagem (Ensino)</p>	<p>46054</p>	<p>Em planejamento</p>	<p>2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão</p>	<p>Indicador 4.2 Política de capacitação docente e formação continuada</p>	<p>5. Formação Continuada</p>
<p><b>Qualidade das provas</b></p>	<p><b>Aprimorar o processo de preparação para o ENADE</b></p> <p>Aprimorar a organização e comunicação sobre o ENADE, oferecendo orientações claras, suporte ativo e acompanhamento pré e pós-prova, garantindo maior segurança ao aluno.</p>	<p>Saeshia da Engenharia de Aprendizagem (Ensino)</p>	<p>fev/26</p>	<p>Em planejamento</p>	<p>8. Planejamento e Avaliação</p>	<p>Indicador 1.3 Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica</p>	<p>2.1 Qualidade no Relacionamento</p>
	<p><b>Revisar avaliações dos cursos sinalizados na pesquisa</b></p> <p>Analisar e ajustar instrumentos avaliativos para assegurar alinhamento pedagógico, clareza nos critérios e maior coerência entre conteúdo, objetivos e práticas de ensino.</p>	<p>Saeshia da Engenharia de Aprendizagem (Ensino)</p>	<p>fev/26</p>	<p>Em planejamento</p>	<p>8. Planejamento e Avaliação</p>	<p>Indicador 1.3 Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica</p>	<p>2.1 Qualidade no Relacionamento</p>
	<p><b>Melhoria no sistema de Avaliação da Pós-Graduação na saúde</b></p> <p>Avaliar o aumento do prazo para realização da prova após o fim da última disciplina</p>	<p>Saeshia da Conquista (Secretaria)</p>	<p>mar/26</p>	<p>Concluído</p> 	<p>8. Planejamento e Avaliação</p>	<p>Indicador 1.3 Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica</p>	<p>2.1 Qualidade no Relacionamento</p>
<p><b>Comunicação com o Aluno</b></p>	<p><b>Implementar Projeto de Comunicação com o Aluno</b></p> <p>Criar um fluxo integrado e claro de informações, fortalecendo o relacionamento institucional e reduzindo ruídos nos processos acadêmicos.</p>	<p>Saeshia do Sucesso (Central de Relacionamento com o Acadêmico) e Saeshia da Magia (Marketing)</p>	<p>abr/26</p>	<p>Em planejamento</p>	<p>4. Comunicação com a Sociedade</p>	<p>Indicador 3.10 Comunicação da ies com a comunidade interna</p>	<p>2.1 Qualidade no Relacionamento</p>
<p><b>Entrega do Certificado</b></p>	<p><b>Aprimorar o processo de entrega do certificado</b></p> <p>Otimizar etapas e fluxos de envio para garantir maior agilidade, precisão e previsibilidade na entrega dos certificados aos acadêmicos.</p>	<p>Saeshia da Conquista (Secretaria) e Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)</p>	<p>abr/26</p>	<p>Concluído</p> 	<p>6. Organização e Gestão da Instituição</p>	<p>Indicador 5.15 Infraestrutura de execução e suporte</p>	<p>2.1 Qualidade no Relacionamento</p>
	<p><b>Incluir orientações sobre a CPA no acolhimento dos acadêmicos da Graduação e a Pós-Graduação</b></p> <p>Apresentar o papel da CPA desde o início da jornada acadêmica, incentivando a participação ativa e o entendimento dos processos avaliativos.</p>	<p>CPA - Comissão Própria de Avaliação</p>	<p>abr/26</p>	<p>Em andamento</p>	<p>8. Planejamento e Avaliação</p>	<p>Indicador 1.3 Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica</p>	<p>6. Pesquisa de Clima</p>

<b>Resultados da CPA</b>	<b>Incluir orientações sobre a CPA na integração dos profissionais, professores e parceiros CENSUPEG</b>  Inserir informações essenciais sobre a autoavaliação institucional nos processos de onboarding, reforçando a cultura de qualidade e melhoria contínua.	CPA - Comissão Própria de Avaliação	abr/26	Em andamento	8. Planejamento e Avaliação	Indicador 1.3 Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica	6. Pesquisa de Clima
	<b>Ampliar a divulgação das conquistas realizadas por meio da pesquisa de autoavaliação institucional</b>  Valorizar os resultados alcançados e fortalecer o reconhecimento interno e externo das melhorias promovidas pela comunidade acadêmica.	CPA - Comissão Própria de Avaliação	abr/26	Em andamento	8. Planejamento e Avaliação	Indicador 1.4 Autoavaliação institucional e avaliações externas: análise e divulgação dos resultados	6. Pesquisa de Clima
<b>Aplicação da Pesquisa da CPA</b>	<b>Aprimorar a aplicação do questionário</b>  Reestruturar o processo de coleta de respostas, tornando o questionário mais flexível e evitando transtornos decorrentes do bloqueio do portal condicionado ao seu preenchimento.	CPA - Comissão Própria de Avaliação e Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	abr/26	Em planejamento	8. Planejamento e Avaliação	Indicador 1.4 Autoavaliação institucional e avaliações externas: análise e divulgação dos resultados	6. Pesquisa de Clima
<b>Experiência no Portal e AVA</b>	<b>Melhoria na tela da disciplina (ambiente virtual)</b>  Unificar os pontos de acesso do acadêmico em uma única interface integrada, permitindo que ele estude, acesse o link da aula ao vivo e realize a prova online de forma simples e centralizada, garantindo melhor experiência e usabilidade.	Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	abr/26	Em planejamento	7. Infraestrutura	Indicador 5.17 Recursos de tecnologias de informação e comunicação	2. Permanência
	<b>Tour virtual do Portal On-line</b>  Implementar uma visita guiada interativa dentro do Portal, oferecendo ao acadêmico uma apresentação clara das principais funcionalidades, reduzindo dúvidas recorrentes e aumentando a autonomia do estudante e a fluidez da navegação.	Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	abr/26	Em planejamento	7. Infraestrutura	Indicador 5.17 Recursos de tecnologias de informação e comunicação	2. Permanência
	<b>Nivelamento em Tecnologia</b>  Criar conteúdo formativo em tecnologia para apoiar estudantes com menor familiaridade digital, garantindo que todos possam utilizar plenamente os recursos acadêmicos, minimizar erros operacionais e fortalecer a experiência de uso.	Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	abr/26	Em planejamento	2. Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Indicador 5.17 Recursos de tecnologias de informação e comunicação	2. Permanência
	<b>Upgrade na Estrutura de Data Center</b>  Modernizar a infraestrutura tecnológica, ampliando capacidade, segurança e estabilidade dos sistemas institucionais, reduzindo indisponibilidades e garantindo melhor desempenho para todos os serviços acadêmicos.	Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	abr/26	Em planejamento	7. Infraestrutura	Indicador 5.14 Infraestrutura tecnológica	2. Permanência
	<b>Adequação de Recursos do Portal para o Mobile</b>  Reestruturar a experiência de alguns dos recursos de aprendizagem, adaptando a interfaces para navegação fluida em dispositivos móveis.	Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)	abr/26	Em planejamento	7. Infraestrutura	Indicador 5.18 Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA	2.1 Qualidade no Relacionamento

<b>Acesso às Aulas ao Vivo - Pós-Graduação</b>	<p><b>Revisar e padronizar acesso ao link dos encontros ao vivo</b></p> <p>Simplificar o acesso aos links dos encontros ao vivo, garantindo maior clareza, organização e facilidade para os acadêmicos participarem das aulas.</p>	<p>Saeshia da Segurança (Tecnologia da Informação)</p>	<p>abr/26</p>	<p>Em planejamento</p>	<p>7. Infraestrutura</p>	<p>Indicador 5.18 Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA</p>	<p>2.1 Qualidade no Relacionamento</p>
<b>Espaço Físico da Sede</b>	<p><b>Ampliar a infraestrutura física da sede em Joinville</b></p> <p>Expandir e modernizar os espaços institucionais para oferecer melhores condições de atendimento, trabalho e convivência.</p>	<p>Saeshia do Propósito (Comitê Administrativo)</p>	<p>dez/25</p>	<p>Concluído</p> 	<p>7. Infraestrutura</p>	<p>Indicador 5.1 Instalações administrativas</p>	<p>6. Pesquisa de Clima</p>
<b>Comunicação administrativa</b>	<p><b>Treinamento em Boas Práticas de Comunicação</b></p> <p>Aprimorar competências comunicacionais para garantir atendimentos mais claros, assertivos e alinhados com o padrão institucional.</p>	<p>Saeshia da Gente (Recursos Humanos)</p>	<p>fev/26</p>	<p>Concluído</p> 	<p>6. Organização e Gestão da Instituição</p>	<p>Indicador 4.3 Política de capacitação e formação continuada para o corpo técnico-administrativo</p>	<p>5. Formação Continuada</p>
<b>Evolução Profissional CENSUPEG e Carreira</b>	<p><b>Política de Auxílio Educação</b></p> <p>Estruturar uma política institucional que defina critérios, regras e benefícios de apoio educacional aos colaboradores, promovendo valorização interna, desenvolvimento profissional e incentivo ao crescimento acadêmico.</p>	<p>Saeshia da Gente (Recursos Humanos)</p>	<p>jul/25</p>	<p>Concluído</p> 	<p>5. Políticas de Pessoal</p>	<p>Indicador 4.3 Política de capacitação e formação continuada para o corpo técnico-administrativo</p>	<p>5. Formação Continuada</p>
	<p><b>Revisão da Avaliação de Desempenho</b></p> <p>Atualizar o modelo avaliativo, incorporando critérios mais claros, indicadores objetivos e feedback estruturado, com foco no desenvolvimento profissional, reconhecimento de talentos e alinhamento às metas institucionais.</p>	<p>Saeshia da Gente (Recursos Humanos)</p>	<p>dez/25</p>	<p>Em andamento</p>	<p>5. Políticas de Pessoal</p>	<p>Indicador 4.5 Processos de gestão institucional</p>	<p>5. Formação Continuada</p>
	<p><b>Implantação da Política de Cargos e Salários</b></p> <p>Estabelecer uma política transparente e estruturada de progressão, remuneração e posicionamento salarial, garantindo equidade interna, competitividade no mercado e clareza nas trajetórias de carreira.</p>	<p>Saeshia da Gente (Recursos Humanos)</p>	<p>dez/25</p>	<p>Concluído</p> 	<p>5. Políticas de Pessoal</p>	<p>Indicador 4.5 Processos de gestão institucional</p>	<p>6. Pesquisa de Clima</p>
<b>Bem-estar profissional</b>	<p><b>Ginástica Laboral</b></p> <p>Implementar rotina de exercícios guiados durante o expediente, promovendo bem-estar, prevenção de lesões, melhoria da postura e aumento da disposição dos colaboradores.</p>	<p>Saeshia da Gente (Recursos Humanos)</p>	<p>jul/25</p>	<p>Concluído</p> 	<p>6. Organização e Gestão da Instituição</p>	<p>Indicador 4.5 Processos de gestão institucional</p>	<p>6. Pesquisa de Clima</p>