



GAUS – GRUPOS DE AÇÃO UNIVERSITÁRIA

Rodrigo Ventura Rodrigues
Juhlli Morais Leite De Sousa Pacheco
Maria Dilce Wania Rodrigues de A do Nascimento

Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos - ITPAC Porto Nacional - TO

Área: Ciências Humanas ou Linguística

Introdução: A gestão de instituições de educação superior representa um grande desafio, pois todos os atores acadêmicos precisam atender as demandas atuais e futuras nos diferentes cenários da formação de profissionais graduados e pós-graduados conforme as exigências do mercado de trabalho. Isso exige comprometimento e trabalho em equipe, e busca constante da excelência.

Objetivo(s): Buscar superação nos resultados da nossa instituição, através da excelência de qualidade no atendimento a clientes, atraindo e mantendo alunos pelo alto nível de qualidade do ensino oferecido, a custos competitivos, com inadimplência abaixo da média do mercado de educação superior, equipes de alta performance, motivada e pró ativa, evolução tecnológica acima dos padrões utilizados pela concorrência nesse mercado e com alianças e parcerias que nos fortaleçam e nos alavanquem para a conquista de resultados desafiadores. As temáticas foram divididas em 6 grupos: a excelência no atendimento, fazer mais com menos, captar e reter alunos, combate à inadimplência, união e superação e o grupo da evolução na tecnologia.

Métodos ou Relato de Experiência: O presente trabalho trata-se de prática de gestão implementada no início do ano de 2023, com participação de diversos colaboradores da instituição. **Resultados/Discussão:** Foram planejadas e aplicadas diversas ações resultantes dos grupos, como: resposta mais rápida no atendimento aos alunos, de maneira a conquistar o respeito e admiração de todos os clientes internos e externos (NPS e Salesforce); combate aos desperdícios conforme análise e propostas para as situações detectadas; desenvolvimento de ações estratégicas e diferenciadas, de alto valor agregado aos resultados de captação e retenção de alunos, a baixos custos; combate à inadimplência e inovação em processos tecnológicos e equipamentos. As reuniões apresentando as ações e os resultados são realizadas mensalmente, junto com as reuniões de resultados GRA, GRO, GRM e GRC da Instituição.

Considerações Finais: Nesse sentido, constatamos que a união de pessoas de diferentes setores, em prol de um objetivo pré-definido, foi muito eficaz, aumentando o sentimento de pertencimento dos colaboradores e contribuindo nos resultados e metas da instituição.

Palavras-chave: Inovação. Gestão. Educação superior.