



SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO E CULTURA RAPHAEL DI SANTO
Instituto de Educação e Ensino Superior de Campinas

Credenciado pela Portaria nº 1.222, de 14 de abril de 2005

FACULDADE IESCAMP

- Regulamento –

Central de Relacionamento ao Acadêmico - CRA

Campinas - 2018

- S P -



SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO E CULTURA RAPHAEL DI SANTO
Instituto de Educação e Ensino Superior de Campinas

Credenciado pela Portaria nº 1.222, de 14 de abril de 2005

REGULAMENTO

Art. 1º. Fica instituída a Central de Relacionamento ao Acadêmico – CRA da Faculdade IESCAMP, antes denominada Ouvidoria, com caráter exclusivo de mediadora dos conflitos de natureza acadêmico-administrativas da Faculdade IESCAMP, envolvendo servidores, estudantes, comunidade externa e, naquilo que lhe couber, a Mantenedora.

§ 1º. A Central de Relacionamento ao Acadêmico é subordinada à Diretoria Geral da Faculdade IESCAMP.

§ 2º. A Central de Relacionamento ao Acadêmico deve ser exercida, cumulativamente, por um profissional relacionado aos Projetos Sociais, com exercício por tempo indeterminado.

§ 3º. O responsável pela Central de Relacionamento ao Acadêmico será coadjuvado pelo Secretário Acadêmico no que diz respeito ao cadastramento, distribuição e arquivamento das informações.

§ 4º. A Central de Relacionamento ao Acadêmico não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

Art. 2º. O responsável pela Central de Relacionamento ao Acadêmico exercerá essas específicas funções com independência e autonomia, atendendo às disposições legais, estatutárias e regimentais aplicáveis.

Parágrafo Único - O responsável pela Central de Relacionamento ao Acadêmico contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

Art. 3º. A Central de Relacionamento ao Acadêmico manterá sigilo do nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento ao interessado.

Art. 4º. A Central de Relacionamento ao Acadêmico terá contato com a comunidade por meio eletrônico (e-mail), telefônico e pessoalmente, mediante agendamento de reuniões.

Parágrafo Único - A Central de Relacionamento ao Acadêmico manterá registro sequencial e cronológico, em arquivo próprio, contendo a classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Art. 5º. A Central de Relacionamento ao Acadêmico no exercício de suas funções, tem livre acesso aos demais órgãos da Faculdade.



SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO E CULTURA RAPHAEL DI SANTO
Instituto de Educação e Ensino Superior de Campinas

Credenciado pela Portaria nº 1.222, de 14 de abril de 2005

Art. 6º. Os demais órgãos da Faculdade, quando lhes competir, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados ao responsável pela Central de Relacionamento ao Acadêmico, desde que administrativa e juridicamente disponibilizáveis.

§ 1º. Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente aos setores da IESCAMP que envolva a intervenção do responsável pela Central de Relacionamento ao Acadêmico, a mesma deverá ser encaminhada a esta Central de Relacionamento e, em caso de pronta resposta ou solução cumprida, uma cópia da ocorrência deverá ser encaminhada ao CRA, para registro e controle dos casos atendidos.

§ 2º. As solicitações da Central de Relacionamento ao Acadêmico deverão ser respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias, salvo dilatação admitida pela Direção.

Art. 7º. São atribuições do responsável da Central de Relacionamento ao Acadêmico:

- I** - Exercer a função de representante da comunidade junto à IESCAMP;
- II** - Facilitar o acesso dos interessados, simplificando os procedimentos;
- III** - Encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente;
- IV** - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V** - Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento dos prazos
- VI** - Estabelecidos, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;
- VII** - Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre;
- VIII** - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade acadêmica em geral;
- IX** - Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X** - Estimular a participação da comunidade na promoção e fiscalização dos serviços prestados pela IESCAMP.

Art. 8º. O responsável pela Central de Relacionamento ao Acadêmico apresentará semestralmente à Direção Geral da IESCAMP relatório de suas atividades, destacando estatísticas e dados pertinentes.

Art. 9º. O presente Regulamento entra em vigor após sua homologação pelos órgãos colegiados da IESCAMP.

Campinas, 15 de fevereiro de 2018.

Diretoria Geral