



ANEXO 02 – ROTEIRO PARA O SUMÁRIO

- . **Nome da Instituição:** Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo - ASPEUR
- . **Nome da Prática Eficaz de Gestão Educacional:** Sistema Fale com a Feevale

. **Objetivo**

Proporcionar aos acadêmicos e comunidade um canal de comunicação eficaz que facilite o atendimento às suas necessidades, registrando as oportunidades de melhoria como subsídio ao aperfeiçoamento institucional. Esse canal fica disponível 24h a serviço da comunidade acadêmica e comunidade em geral, através da página institucional www.feevale.br, link “Fale com a Feevale”.

. **Descrição da Prática Eficaz:**

O canal de comunicação Fale com a Feevale surgiu no ano de 2000 com o intuito de aproximar a instituição de seus públicos, vindo de acordo com o atendimento de um dos requisitos da ISO 9001. Em cada turno de trabalho (manhã, tarde e noite), uma administradora se responsabiliza pela alocação dos contatos do Fale com a Feevale, proporcionando, assim, mais agilidade no encaminhamento do contato ao setor pertinente e na resolução das dúvidas dos centralizadores das áreas que respondem os contatos. Além de utilizar-se padrão de resposta nos retornos aos contatos, é enfatizado o prazo de 48 horas para resposta e também realizadas capacitações dos novos centralizadores. Anualmente é realizada a Avaliação de Serviços e Infra-Estrutura, onde o sistema Fale com a Feevale é avaliado por alunos, funcionários e professores, servindo de base para melhorias.

. **Resumo dos Resultados Obtidos**

- Divulgação do Sistema Fale com a Feevale através dos seguintes meios: matéria no Jornal da Feevale (início de cada semestre letivo), matéria na coluna da Feevale no Jornal ABC, envio de e-mails aos alunos, distribuição de cartazes nos murais externos (circulação de pessoas) e internos (salas de aula, setores de atendimento). Essas ações visam dar conhecimento do canal de comunicação aos públicos que acessam a Instituição;
- Modificação do *layout* da página de contato do sistema Fale com a Feevale no site www.feevale.br, com a finalidade de renovar a interface, tornando-a mais atraente para os públicos que a utilizam;
- Capacitação anual dos centralizadores que respondem aos contatos do sistema Fale com a Feevale, com o objetivo de proporcionar um bom atendimento através desse canal de comunicação virtual. Na ocasião, são ressaltadas as funcionalidades do sistema, a utilização do padrão de resposta, observando ortografia e gramática corretas, e respostas aos contatos em no máximo 48 horas.
- Avaliação de Serviços e Infra-Estrutura positiva referente ao ano de 2008, onde nota-se, a cada ano, melhorias na média do índice de satisfação por parte de alunos, funcionários e professores. As observações registradas por parte desses públicos possibilitam a realização de reuniões de avaliação interna e execução de planos de ação para a implementação de melhorias;
- Suporte, por parte do CSI (Centro de Sistemas de Informações), quando procura-se resolver ocorrências na utilização do sistema por parte dos públicos interno e externo, no





gerenciamento do sistema por parte dos administradores ou na solicitação de melhorias no sistema.

