

IV SALÃO
EDUFRGS



múltipla



UNIVERSIDADE

inovadora



inspiradora

Evento	Salão UFRGS 2017: IV SALÃO EDUFRGS
Ano	2017
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Atendimento ao Público da UFRGS
Autores	ROSANI BITTENCOURT NICOLETTI MARIÚSA BELTRÃO
Orientador	DENISE DIAS DE SOUZA

ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS) - Num momento de transformações, tempos em que a agilidade, a velocidade, a clareza e a facilidade de acesso à informação predominam, verificam-se novos comportamentos, rotinas, atitudes e conceitos. Independente de todas as mudanças mencionadas, a necessidade de relacionamento entre as pessoas não deve ser suprimida. Nesse sentido, identificou-se na UFRGS a necessidade de espaços de reflexão que trabalhem essas questões, oportunizando atualização e novos conhecimentos sobre o trabalho realizado com os usuários desta Instituição a fim de continuar oferecendo um serviço de qualidade para a comunidade. Assim sendo, entre várias outras demandas, verificou-se a imperatividade de promover, na Instituição, a capacitação de “Atendimento ao Público” com o propósito de criar condições para que os participantes desenvolvam competências para: identificar o seu papel como servidor público a fim de contribuir com a qualidade dos serviços prestados; entender a importância do conhecimento sistêmico da Instituição; refletir criticamente sobre as ações e procedimentos de atendimento na Instituição; planejar ações que garantam a satisfação dos usuários e possam gerar um impacto positivo nos resultados. OBJETIVO GERAL: Promover um ambiente dialógico no formato de um curso para que os servidores da UFRGS possam refletir e discutir acerca das transformações ocorridas nos últimos tempos nas práticas de trabalho relacionadas ao atendimento do usuário como de suma importância no aprimoramento de suas competências. METODOLOGIA: Aulas expositivas e dialogadas, prática de exercícios vivenciais e representações cênicas. RESULTADOS: o curso foi realizado nos dias 07, 14 e 21 de junho de 2017, no Campus Central, na primeira edição participaram 20 servidores que avaliaram muito bem a atividade, fizeram algumas sugestões que nos possibilitaram aprimorar a 2ª edição que ocorrerá no mês de setembro de 2017.