



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2019: VI SALÃO EDUFRGS
<b>Ano</b>	2019
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	TUAUFRGS - implantação da central de atendimento ao aluno
<b>Autores</b>	SANDRA CRISTINA DE ARAUJO MARCIA CARLOTTO ANA LUCIA DE SOUZA MIGLIORINI SAMANTHA GONÇALVES ALMEIDA ANAHI DA SILVA DA CUNHA GUIMARÃES

## **Título: TUAUFRGS – implantação da central de atendimento ao aluno**

Três palavras-chave: atendimento, aluno, central.

A TUAUFRGS - Central do Aluno foi planejada e criada para atender a necessidade de agrupar, em um único órgão, os serviços que a Universidade oferece aos alunos e ex-alunos de graduação e pós-graduação, promovendo-lhes acesso por meio de um atendimento multicanal, online e presencial, via catálogo de serviços (autoatendimento), redes sociais, *site* e *in loco*. A TUAUFRGS se propõe a ser um espaço de acolhimento, visando a maior transparência, universalidade e agilidade, o que significa facilitar a vida do aluno ao fornecer, com excelência, informações e serviços, melhorando a comunicação e a relação dos alunos e ex-alunos com a instituição. O projeto da Central do Aluno se desmembrou em grupos de trabalho para a implementação de seis subprojetos – nas áreas de infraestrutura, espaço físico, plano de comunicação, recursos humanos, catálogo de serviços e sistemas de informações –, cada um com um coordenador que conduziu a execução das atividades em um prazo de 24 meses. A divulgação da TUAUFRGS à comunidade iniciou em janeiro de 2019, por meio das redes sociais, e a inauguração de suas sedes e do atendimento ao público ocorreu em março de 2019, com um espaço físico definitivo no Campus do Vale e espaços provisórios no Campus Centro e no Campus Litoral Norte. Em agosto de 2019, a TUAUFRGS se encontra em pleno funcionamento, com mais de 4 mil atendimentos realizados e nível de satisfação dos usuários acima de 94%.