



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2019: VI SALÃO EDUFRGS
<b>Ano</b>	2019
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	Criação, organização e publicação do catálogo de serviços do 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: Criação, organização e publicação do catálogo de serviços do aluno**

Três palavras-chave: catálogo, serviços, aluno

A criação do Catálogo de Serviços do Aluno nasceu da necessidade de sistematizar e dar mais transparência aos serviços e processos de trabalho voltados para os alunos da UFRGS. No Catálogo, o aluno agiliza o atendimento de sua demanda via abertura de chamado para a Central do Aluno, utilizando o catálogo como autosserviço. Para a elaboração do catálogo foi necessário realizar a descrição dos serviços, efetuando a coleta de dados preenchidos em planilhas eletrônicas pelos provedores dos serviços. A partir do recebimento dessas informações, uma equipe responsável em analisar e revisar os conteúdos enviados promovia reuniões semanais para organizar todo o material, escrever e adaptar os textos tornando-os explicativos no formato de um catálogo modelo, além de esclarecer dúvidas sobre os serviços com cada responsável. Por fim, a descrição de cada serviço passava por uma validação realizada através de grupos focais compostos por alunos da Universidade. Oportunizar mais autonomia aos alunos com o autoatendimento de serviços através do Catálogo tem sido um dos principais resultados alcançados, desde a sua publicação em março de 2019 com 200 serviços, contabilizando mais de 4 mil chamados com diversas solicitações atendidas e 106516 acessos a página do Catálogo de serviços do aluno. Outra importante contribuição do Catálogo a comunidade de alunos de graduação, pós-graduação e ex-alunos é a comodidade de acessá-lo de qualquer lugar sem necessitar deslocar-se presencialmente até um dos espaços da Central do Aluno, proporcionando informações, orientações e abertura de chamados e tendo a opção de retirar documentos solicitados nos campi Centro, Vale ou Litoral. Através de uma pesquisa de satisfação realizada ao término do atendimento via OTRS, ferramenta de atendimento, utilizada na TUAUFRGS é possível mensurar os níveis de satisfação dos alunos e utilizar os comentários para auxiliar na melhoria do catálogo de serviços do aluno.