

Jeito PUCRS
DE ACOLHER E SERVIR

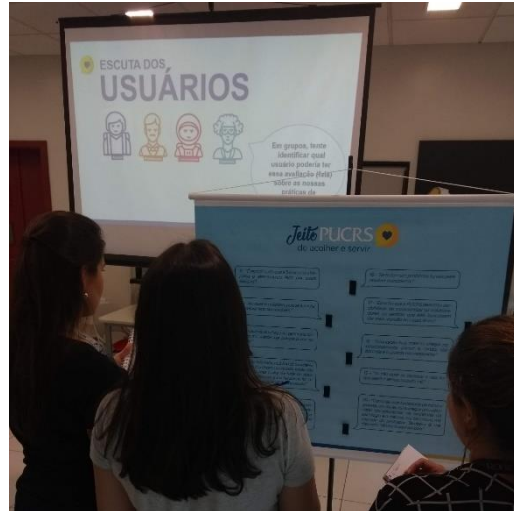
ANEXOS

Anexo 1 – Fotos Fase 1



ANEXOS

Anexo 2 – Fotos Fase 2



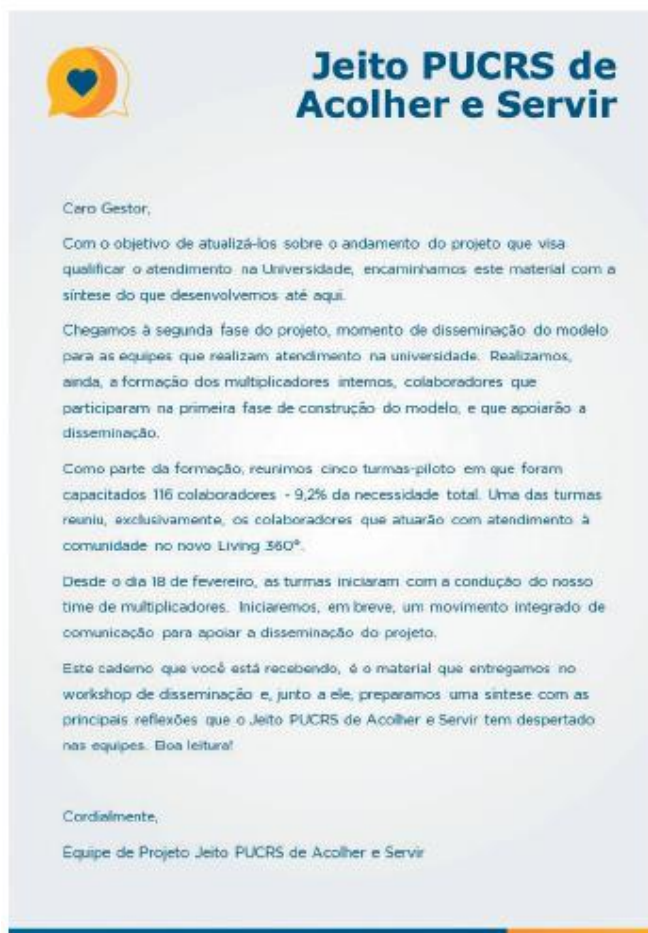
ANEXOS

Anexo 3 – Plano de Comunicação: Identidade Visual



ANEXOS

Anexo 4 – Lançamento para gestores



ANEXOS

Anexo 5 – Lançamento para Comunidade Acadêmica



Anexo 6 – Capacitação dos Colaboradores



Roller Clip
Todos receberam um para que fossem identificados entre os colegas como multiplicadores desse modelo.

Pendrive com conteúdos para as atividades

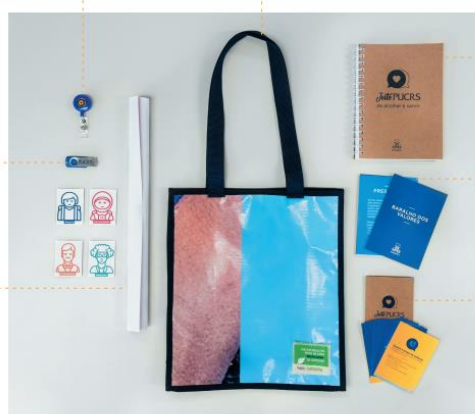
Painel para atividade de identificação dos usuários

Ecobag
Para carregar o Kit

Cadernos que foram entregues aos participantes

Baralho dos Valores

Baralho dos Jeitos



ANEXOS

Anexo 7 – Fotos Fase 3



ANEXOS

Anexo 8 – Site



CONHEÇA NOSSO JEITO

Através da cocriação, engajamos os próprios profissionais de atendimento na construção das orientações, possibilitando que fossem coautores de um modelo institucional inédito. Foi assim que nasceu o programa Jeito PUCRS de Acolher e Servir – Atitudes que inspiram práticas e relações, pautado pelos valores institucionais, nossa identidade e os anseios e perspectivas dos públicos prioritários.



Conhecer para melhor atender

Busque constantemente o conhecimento para apresentar soluções claras, com propriedade e agilidade.



Juntos podemos mais!

Seja um multiplicador de boas práticas contribuindo para gerar resultados efetivos.



Sempre é tempo de melhorar

Aprenda com seus erros e proponha melhorias em práticas e processos.



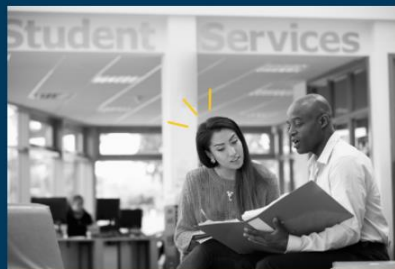
Sim, é comigo

Comprometa-se com o atendimento independente do público.



Acolher é o nosso forte

Seja presença atenta proporcionando um ambiente acolhedor e organizado.



Compreender antes de agir

Seja um multiplicador de boas práticas contribuindo para gerar resultados efetivos.

SAIBA COMO PRATICAR O JEITO PUCRS

FASES DO PROGRAMA

O desenvolvimento, implantação e sustentação do Programa Jeito PUCRS de Acolher e Servir envolve 4 fases.



CONHEÇA A FASE 1



CONHEÇA A FASE 2



CONHEÇA A FASE 3



CONHEÇA A FASE 4

ANEXOS

Anexo 9 – Cartilha Jeito PUCRS de Acolher e Servir - Terceirizados



Jeito PUCRS
DE ACOLHER E SERVIR

Atitudes que *inspiram* práticas e relações

CARTILHA PARA SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

CONTEX TUALI ZAÇÃO

Além disso, como todo processo de mudança, a reestruturação acadêmica reforçou a importância de resgatarmos os sentimentos de vínculo, pertencimento e confiança e fortalecermos a nossa identidade.

Recentemente, passamos pela reestruturação das nossas unidades acadêmicas, uma das mudanças mais importantes da história da Universidade. Inspirados nas principais instituições do mundo, transformamos 22 Faculdades e seus mais de 50 cursos em sete Escolas. Com isso, foi preciso repensar todas as nossas áreas de atendimento.

Para pensar em um novo modelo de atendimento, fizemos uma imersão na nossa marca. O Planejamento Estratégico da PUCRS 2016-2022 tem como uma de suas diretrizes a formação integral e a vivência dos valores institucionais, considerada a base de sustentação das nossas escolhas estratégicas, sendo a essência que orienta a visão de futuro. Essa diretriz nos impulsionou a desenvolver um programa de atendimento totalmente baseado nos nossos valores e em um modelo consistente e coerente de acolhida e relacionamento com todos os públicos.

O novo modelo trouxe benefícios, como interdisciplinaridade, oportunidades de formação e eficiência na gestão, e também a necessidade de alinhamento entre nossos públicos internos para garantirmos unidade na comunicação com estudantes, professores e colaboradores.

OBJETIVOS DESTA CARTILHA

Acreditamos que os serviços terceirizados oferecidos no Campus também fazem parte da nossa Universidade e, por isso, têm grande relevância na construção da nossa imagem e de um bom relacionamento com todos que frequentam a PUCRS.

Este material tem como objetivo apresentar o Jeito PUCRS de Acolher e Servir e orientar sobre as práticas de atendimento recomendadas pela instituição a todos os colaboradores vinculados às empresas sediadas na Universidade.

O QUE É O JEITO PUCRS?

Um jeito próprio de acolher e servir cocriado com os nossos colaboradores.

Somos uma Universidade comprometida com a formação integral e entendemos que a educação não acontece somente na sala de aula, mas sim em todo Campus materializada nas relações entre as pessoas. O Jeito PUCRS de Acolher e Servir é um conjunto de atitudes e práticas que norteiam o nosso modo de se relacionar e acolher a comunidade.

CONHEÇA NOSSO JEITO DE ACOLHER E SERVIR

Engajamos os nossos próprios profissionais de atendimento na construção das orientações, possibilitando que fossem coautores de um modelo institucional inédito. E foi assim que nasceu o programa Jeito PUCRS de Acolher e Servir – Atitudes que inspiram práticas e relações, pautado pelos valores institucionais, pela nossa identidade e pelos anseios dos públicos prioritários.

Sim, é comigo

Com uma circulação de mais de 45 mil pessoas pelo Campus todos os dias, o fluxo é intenso em toda a Universidade. Um dos nossos princípios é acolher e atender da melhor forma, sem discriminação. Estudantes, professores, funcionários, visitantes, qual que processo que tenha atendimento em diferentes locais da PUCRS encontra profissionais comprometidos em acolher com cuidado, atenção e respeito.

Compreendemos antes de agir

A escuta atenta e a busca por compreender a necessidade de quem nos procura é essencial para um bom atendimento. Isso implica em colocar-se no lugar do outro e pensar a demanda a partir da sua perspectiva, sendo sensível aos contextos e eventuais circunstâncias.

Juntos podemos mais

Somos mais de mil técnicos-administrativos na Universidade e fazemos parte de uma grande comunidade de referência no Ensino Superior. Seu apoio e referência aos colegas, multiplique boas práticas e conte com eles para contribuir como seu trabalho.

Acolher é o nosso forte

Acolhimento é um traço institucional marcante da nossa identidade. Somos parte de uma instituição que valoriza o ser humano, um atributo plural que acolhe e respeita a diversidade e a individualidade de cada um. Isso exige que nosso olhar para cada pessoa seja de cuidado, zelo e respeito, colocando em evidência os valores que balizam nossa conduta.

Conhecer para melhor atender

A assessoria no atendimento requer uma constante busca pelo conhecimento. É preciso estar sempre disponível a aprender mais para que se adapte com propriedade e adequação. Além disso, a Universidade é espaço de crescimento pessoal e profissional. Aproveite e insira no seu aprimoramento.

Sempre é tempo de melhorar

Lidamos com seres humanos e, como pessoas, estamos também sujeitos a equívocos cotidianamente. Busque transformar os eventuais erros em aprendizagens pessoais e coletivas, gerando melhorias que aprimorem nossas práticas e processos.

MULTIPLIQUE O NOSSO MODELO DE ATENDIMENTO

Agora que você já conhece o Jeito PUCRS de Acolher e Servir, compartilhe com a sua equipe para todos terem acesso a esse conteúdo e para que, juntos, possamos melhorar cada vez mais o relacionamento com os nossos públicos. Estamos à disposição para ajudar você a pensar na melhor estratégia para disseminar essas informações para o seu time.

Fale conosco pelo e-mail: capacitacao@pucrs.br (GEPEs)