

APRIORI: RELATO DE EXPERIÊNCIA DOS FACILITADORES DO GRUPO GEPRO

Elaine Adriane Egidio¹
Matheus Da Silva Marcheti Martins
Isabella Nascimento Pereira
Lucimeire De Oliveira Silva Da Rocha
Mariana Pedroso Teixeira
GEPRO/ Unicamp

Resumo

Este trabalho tem por finalidade relatar como foi a experiência dos facilitadores do grupo Gestão por Processos (GEPRO) na construção e planejamento do projeto Atendimento Prioritário (APRIORI). Este projeto teve por finalidade estabelecer processo unificado de atendimento preferencial, visando proporcionar atendimento especializado ao cliente/usuários da Universidade. Para alcançar os objetivos foi aplicada a metodologia do curso GEPRO, através de um contrato de trabalho e um grupo de estudo, composto pela BCCL - que compreende as Diretorias de Difusão da Informação (DINF), Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura (BAE) e Coleções Especiais e Obras Raras (BCCEOR), assim, como a Biblioteca do Instituto de Física Gleb Wataghin (BIF) e Agência para a Formação Profissional da Unicamp (AFPU). O desenvolvimento desse projeto tem amparo legal no Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis N. 10.048 e 10.098, de 8 de novembro de 2000. Diante desse cenário, podemos afirmar que tivemos muito trabalho a fazer, mas que ao término do estudo, obtivemos indicadores qualitativos importantes para ampliar os horizontes que permeiam os critérios da implantação do atendimento prioritário (preferencial) ao cliente/usuário. Em síntese, dos resultados alcançados destaca-se a viabilização de soluções de acessibilidade física nos espaços do projeto piloto, estimulando na maior extensão possível a promoção da cidadania com efetivas ações de responsabilidade social e democratização e acesso ao conhecimento. Buscou-se aproveitar as qualidades e perfil de cada facilitador, enquanto grupo se respeitar e adaptar aos horários, agendas e rotinas diárias de cada setor envolvido.

Palavras-chaves

Acessibilidade. Atendimento prioritário. Equipe

¹ E-mail: eegidio@unicamp.br

IV SIMTEC — Centro de Convenções — UNICAMP, Campinas, SP – 6 a 7 de Setembro de 2012.
Tema central: “ Conhecimento e experiência reconhecendo fronteiras e construindo pontes”