Prestação de serviços à universidade:

o Departamento de Relações Públicas da Faculdade de Comunicação da UERJ aperfeiçoa os servidores no atendimento ao público.

*Manoel Marcondes M. Neto

As relações humanas constituem uma parte considerável das preocupações das Relações Públicas.

Espaço multidisciplinar do saber, as relações humanas, como área de especialização profissional e empresarial, perseguem o ideal de um relacionamento harmonioso entre as pessoas que constituem uma empresa.

Dentro de sua filosofia de prestação de serviços à UERJ, o Departamento de Relações Públicas da FCS colocou-se à disposição da Divisão de Desenvolvimento de Pessoal para a montagem de um curso de atendimento ao público voltado ao aperfeiçoamento daqueles servidores que, em suas atividades, incluam o contato com o público interno universitário e público em geral.

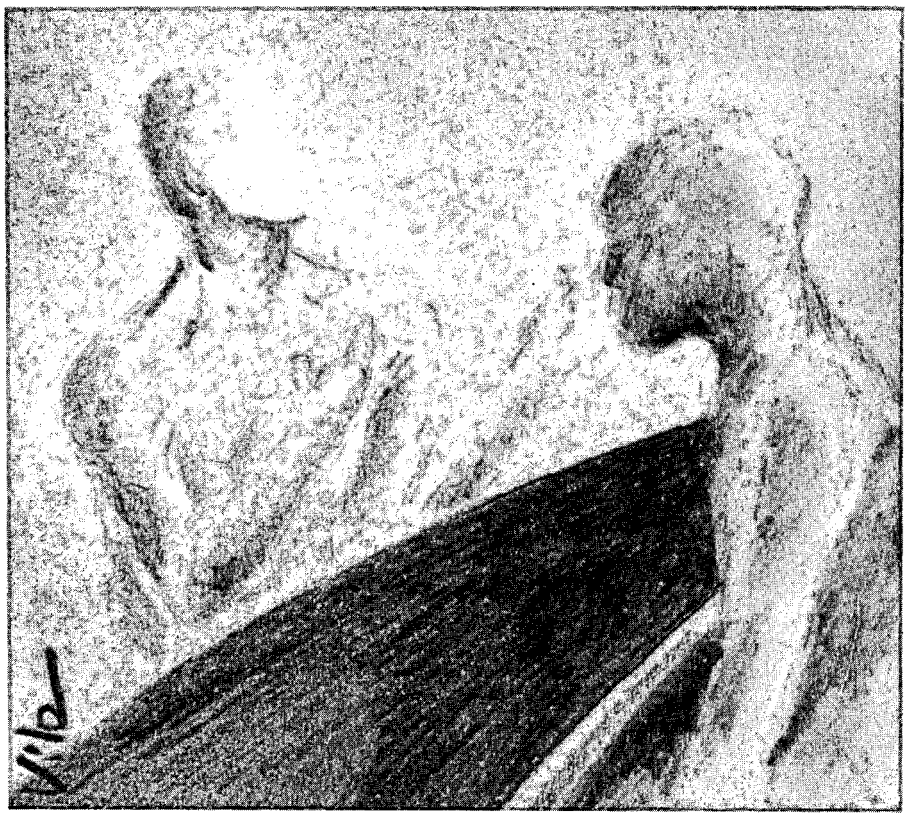
Desenvolvido em conjunto pelos professores do DRP e técnicos da DDP em 1988, o curso já foi ministrado para quatro turmas num total de 100 servidores; consta de 20 horas-aula e tem os seguintes objetivos:

- informar aos participantes as funções do atendimento ao público;
- conscientizar os participantes da importância da função de atendimento para a instituição;
- sensibilizá-los sobre a necessidade de se prestar um atendimento eficiente;
- desenvolver a competência interpessoal nos aspectos relativos a comunicação, cooperação e interação, visando aumentar a qualidade do atendimento ao público.

Além de ambientar os servidores à universidade, o curso procura incorporar conceitos básicos sobre os objetivos desse tipo de instituição e seu papel na sociedade. São informados sobre a variada gama de produtos e serviços que as diversas unidades universitárias oferecem à comunidade e introduzidos ao tipo de clientela que freqüenta o campus.

São ensinados conceitos básicos de comunicação e informação ao mesmo tempo que através de dinâmica de grupo e utilização de recursos de dramatização e tecnologia educacional são desenvolvidos temas como percepção, relacionamento interpessoal, postura profissional, estratégias de atendimento, entre outros. Se aplicável ao tipo de função que os servidores exerçam são abordados aspectos de atendimento telefônico e fundamentos de organização e métodos.

Os cursos desenvolvem-se em instalações da universidade, ao longo de cinco dias, normalmente no espaço de uma semana e durante a jornada de trabalho dos servidores. Contam pontos na carreira funcional e influem na conquista de promoções no âmbito do Plano de Cargos e Salários da universidade.

Sucesso absoluto, o curso de atendimento ao público abriu à Faculdade de Comunicação uma importante linha de atuação junto à administração da UERJ e novos produtos e serviços estão sendo solicitados e desenvolvidos pelos profissionais que compõem o corpo docente. Como exemplos temos: o Disc-Saúde, um serviço de utilidade pública do Escritório-Modelo de Relações Públicas em convênio com o Hospital Universitário Pedro Ernesto e que consiste em informar a população carioca e fluminense acerca de AIDS, hanseníase e outras doenças que têm como fator agravante a desinformação; o Projeto de Estudo para utilização de áreas externas da UERJ como "out-doors" com receita revertida para a universidade; e, finalmente, o Áudio-UERJ que consiste num sistema de alto-falantes para informação rápida e abrangente no campus universitário.

*Manoel Marcondes Machado Neto é professor do Departamento de Relações Públicas da Faculdade de Comunicação da UERJ. Graduado pela FCS-UERJ concluiu o mestrado em Ciência da Informação pelo IBICT/ECO-UFRJ. Foi professor do curso de formação de gerentes do Centro Experimental de Difusão da Informática do SENAC Departamento Nacional, ministrou Marketing nos cursos de graduação em Administração, Economia e Direito das Faculdades Candido Mendes e é professor convidado do curso de pós-graduação lato sensu em Comunicação da Universidade Gama Filho. Atua como consultor de empresas nas áreas de Comunicação, Marketing e Sistemas de Informação desde 1980.