



NOVOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES ESTRANGEIROS INTERCAMBISTAS

Daniel Cantinelli Sevillano¹, Sandra Elizabeth Lovatto Silva, Mariana Castrillon Moraes Pereira, Luciana de Assis Pacheco, Leonardo Davine Dantas, Lucineia Moraes Feijó, Lucas Vital Matos Dias Gabriel

Resumo

O processo de internacionalização da universidade passa, obrigatoriamente, pela vinda de estudantes estrangeiros intercambistas. O aumento do número desses estudantes na Unicamp levou a equipe da Vice-Reitoria Executiva de Relações Internacionais (VRERI) que trabalha diretamente com mobilidade estudantil a rever seu processo de atendimento, adequando-o à nova realidade vivenciada pela universidade. Ao analisar o tipo de informação recebida pelos estudantes estrangeiros, o atendimento foi dividido em 4 etapas: cadastro na polícia federal, cadastro acadêmico, alojamento e informações gerais. Foi verificado que, embora as duas primeiras etapas demandem um atendimento mais personalizado, as etapas 3 e 4 poderiam ser realizadas em grupo, pois são informações que dizem respeito a todos os estudantes. Assim, ao receber a visita de um grupo de alunos, eles são atendidos em conjunto quanto à questão do alojamento e das informações gerais, e conforme recebem as informações são encaminhados a outros funcionários que os ajudarão com questões individuais, como os cadastros que devem ser feitos. Se anteriormente um funcionário era responsável pelo atendimento completo a cada estudante, criou-se uma maneira otimizada de atendimento, pela qual o aluno recebe as informações necessárias sem ter que esperar que um funcionário esteja disponível para realizar o procedimento completo de atendimento. Além da readequação do processo de atendimento presencial, a equipe mapeou as ações que poderiam ser desenvolvidas antes da chegada dos estudantes, e passou a realizar o pré-cadastro acadêmico dos intercambistas no site da DAC, inserindo seus dados pessoais e as disciplinas que irão cursar durante seu intercâmbio.

Palavras-chave Internacionalização. Intercâmbio. Atendimento a estudantes.

¹ UNICAMP - Reitoria

E-mail: dcsevillano@gmail.com

Tema: UNICAMP 50 anos: Memórias, Experiências e Trajetórias Profissionais.

EIXO 1 – Administração e gestão