



Conectando vidas
Construindo conhecimento

CONHECIMENTO FORMAÇÃO INOVAÇÃO
Salão UFRGS 2021

VIII SALÃO EDUFRGS

27/09 a 1/10
VIRTUAL

Evento	Salão UFRGS 2021: VIII SALÃO EDUFRGS
Ano	2021
Local	Virtual
Título	TUAUFRGS e o trabalho remoto: adaptações, integração e qualificação da equipe através de capacitações à distância
Autores	ANAHI DA SILVA DA CUNHA GUIMARÃES RENATA DA FONTOURA REMIÃO

TUAUFRGS e o trabalho remoto: adaptações, integração e qualificação da equipe através de capacitações à distância.

A ideia de capacitações internas na TUAUFRGS nasceu da necessidade de adaptar os treinamentos sobre atendimento para a nova equipe de bolsistas, anteriormente realizados de forma presencial, à realidade do trabalho remoto. Para elaboração do treinamento foi necessário descobrir um formato acessível e compatível com a heterogeneidade de pessoas selecionadas para atuar no atendimento da Central do Aluno. Com isso, a padronização e a simplificação das rotinas de atendimento e de utilização de ferramentas foi primordial. A partir do treinamento organizado e realizado com os bolsistas, percebeu-se que tal padronização poderia ser adotada pela equipe como um todo tornando o processo mais transparente, universal e ágil. Estabeleceu-se então, piloto de capacitação interna, focado na ferramenta de atendimento OTRS, utilizada pela TUAUFRGS no atendimento ao aluno. Para otimizar o tempo de treinamento, bem como para facilitar a adaptação dos processos de atendimento, analisou-se informações, sugestões e procedimentos, dentre os diversos casos apontados pela equipe durante o trabalho remoto. A partir disso, preparou-se um material de consulta, disponibilizado para todos após os encontros de capacitação. Neste material é possível consultar tanto informações a respeito do uso do software, quanto informações sobre as convenções e padronizações adotadas. A capacitação proporcionou, para além do treinamento acerca da ferramenta OTRS e em formas de atender o público da Central do Aluno, um momento de integração e troca de experiências durante o trabalho remoto. Por fim, percebeu-se que, ao realizar capacitações com os bolsistas e, posteriormente, com bolsistas e servidores juntos, houve o favorecimento para a abertura e manutenção de um canal de comunicação bilateral. Uma boa comunicação interna, associada à integração permanente da equipe de trabalho, facilita o zelo pelos valores institucionais da TUAUFRGS (transparência, universalidade, agilidade) e a melhoria contínua do trabalho.

Palavras-chave: trabalho remoto, atendimento, qualificação