
FERRAMENTAS VIRTUAIS PARA O ATENDIMENTO REMOTO AOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

NOCERA, Luciane Zem ¹

Resumo: Com a crise socioeconômica causada pela pandemia do COVID-19 e a restrição e isolamento da população as formas de atendimento presenciais dos estabelecimentos precisaram se adequar as tecnologias virtuais. O objetivo deste trabalho foi analisar o impacto do uso tecnologias virtuais para atendimento aos alunos de cursos de pós-graduação de instituição de ensino. A metodologia aplicada foi realizada através de entrevistas remotas que corresponderam a 20% do total de dos alunos e envio de formulários a todos alunos, onde obteve-se 43% de participação. Na primeira etapa as entrevistas subsidiaram a construção das principais questões a serem abordadas. Em seguida, na segunda etapa foi enviado o formulário de pesquisa com intuito de coletar dados que permitiram as análises do processo de transição do atendimento tradicional presencial e demais tecnologias disponíveis, para apenas o modelo de atendimento remoto, tais como telefones, e-mails, site, aplicativos, ambiente virtual de aprendizagem, entre outros. Os resultados apresentaram que a instituição de ensino se mobilizou rapidamente informando todos os possíveis e diversos canais de comunicação, com atendimento e agilidade na resolução das solicitações. Isso permitiu que os alunos se sentissem amparados e acompanhados pelo setor que se estruturou para focar único e exclusivamente neste serviço.

Palavras-chaves: atendimento; comunicação virtual; pós-graduação; alunos

VIRTUAL TOOLS FOR REMOTE SERVICE TO GRADUATE STUDENTS

Abstract: With the socioeconomic crisis caused by the pandemic of COVID-19 and the restriction and isolation of the population as forms of face-to-face service, they needed to adapt as virtual technologies. The objective of the work was to analyze the impact of the use of technologies to assist students of postgraduate courses at an educational institution. The applied methodology was applied through remote identification that corresponded to 20% of the total number of students and sending forms to all students, where a 43% participation was received. In the first stage as linked, they subsidized the construction of the main issues to be addressed. Then, in the second stage, the survey form was sent in order to collect data that allowed the analysis of the transition process of traditional face-to-face service and other available technologies, for only the remote service model, such as phones, e-mails, website, applications, virtual learning environment, among others. The results of that school, the educational institution quickly mobilized, informing all possible and diverse communication channels, with care and agility in the occurrence of requests. This requires that students feel supported and accompanied by the sector that has structured itself to focus solely and exclusively on this service.

Keywords: attendance; virtual communication; postgraduate studies; students

¹ MBA em Gestão Comercial e Marketing Digital – secretaria@faciencia.com.br