

## Programa Capacitar-se – Senac Goiás

Ações criadas por mim para o atendimento rápido, a motivação e o resgate dos estudantes:

1) Formulário de atendimento:

Estudante: Agilidade no processo de atendimento.

Monitor: Obterá os dados necessários para o atendimento.

Link: <https://forms.gle/yngF5bSY5gxb5Tc8>

2) Formulário de Evasão:

Monitor: Para controle dos estudantes que desejam se desligar do curso, analisar o motivo (falta de tempo, foi recolocado no mercado de trabalho, dificuldade de acesso, etc..) e caso seja possível, promover a reversão da solicitação (resgate).

Link: <https://forms.gle/pv7t5aVRBMn9jm8d9>

3) Lista de frequência:

Ação: Disponibilizar a lista de frequência no Chat – Para o controle de participação. O estudante estará mais comprometido com a aula síncrona por se preocupar com a frequência. Pode utilizar a mesma lista todos os dias, ela registra dia e horário de preenchimento.

Link: <https://forms.gle/c8MUwGc6pwGTMfXU7>

4) CONFIGURAÇÃO DO LIVRO DE NOTAS – Configurar a média final com nota de 0 a 10. É mais prático o entendimento da média final, segue o padrão já estabelecido pelas instituições de ensino, a média será calculada com nota de 0 a 10 ao invés de 0 a 210.

Fórmula: 
$$\frac{[[Q1]] + [[Q2]] + [[Q3]] + [[Q4]] + [[Q5]] + [[Q6]] + [[Q7]] + [[Q8]] + [[Q9]] + [[Q10]] + [[Q11]] + [[Q12]] + [[Q13]] + [[Q14]] + [[Q15]] + [[Q16]] + [[Q17]] + [[Q18]] + [[Q19]] + [[Q20]] + [[Q21]]}{21}$$
 - Essa U.C. tem 21 questionários.

5) Utilizar o Google Agenda para inserção em massa dos contatos dos estudantes na agenda do celular, tem maior efetividade inseri-lo no grupo do que aguardar a entrada pelo link. Repassar as informações sobre o curso e o objetivo do grupo no momento que finalizar a inserção dos estudantes. Sugestão: Manter o grupo fechado no primeiro momento e solicitar que as dúvidas sejam enviadas no

privado, pode evitar que participantes deixem o grupo pelo excesso de mensagens.

- 6) Utilizar o WhatsApp Business, ele auxilia o processo de atendimento. Exemplo de mensagem automática para um curso ministrado no período vespertino:

Olá! 😊 O atendimento da monitoria é de segunda a sexta-feira das 13h30 às 17h30. Ingresse no grupo do Whatsapp do seu curso para receber mais informações. O link do grupo foi enviado para o endereço de e-mail cadastrado na sua inscrição. Já deixe a sua dúvida aqui com o seu nome completo e CPF, assim que possível te retorno. Abraços, Jeisa Queiroz. 😊 🙏 📱

As mensagens podem ser respondidas de acordo com a disponibilidade do monitor, mas fica garantido que no período dedicado a monitoria (13h30 às 17h30) ele obrigatoriamente receberá o seu atendimento, aos poucos eles vão entendendo os horários destinados ao atendimento instantâneo. Prezar pelo atendimento receptivo e humanizado.

- 7) Baixar o relatório de notas semanalmente e entrar em contato com os estudantes que estão com atividades pendentes.
- 8) Quando necessário organizar um período de recuperação, atendendo os estudantes que estavam afastados por atestado médico ou problemas pessoais relevantes.

Goiânia – GO, 14 de junho de 2021.  
Professora Jeisa Cristine da Silva Queiroz