



## UNIVERSO VIRTUAL DE ENSINO-APRENDIZAGEM PARA TREINAMENTO DA EQUIPE DE HELP DESK DA ALGAR TELECOM

Abel Antônio Alves<sup>1</sup>; Wallace Bernad Guimarães<sup>2</sup>; Kenedy Lopes Nogueira<sup>3</sup>; Walteno Martins  
Parreira Júnior<sup>4</sup>;

As organizações ampliam os investimentos na área de treinamento de associados, pois esse processo, gera vínculo entre os gestores e os recursos humanos dos quais dispõe, além de alinhar os conceitos, os valores, a filosofia e as políticas da companhia. O processo ajuda na compreensão e execução das funções e atividades inerentes de cada cargo, pois inicia os trabalhos com conhecimentos avançados sobre a área em que atuará. Dessa forma elaboramos um novo método para o treinamento das equipes ingressantes no cargo de analista de suporte do departamento de Help Desk da Algar Telecom. Para a execução das atividades diárias nativas do cargo utilizamos uma infinidade de aplicativos e ferramentas com a finalidade de cumprir diferentes tarefas referentes ao atendimento dos seguintes serviços: 3G; e-mail (netsite); internets banda larga (nas tecnologias xdsl e cable modem); TVs (nas tecnologias CaTV e DTH); além dos processos de registro e interações resguardados pelos órgãos regulamentadores. Essa vasta gama de aplicativos e ferramentas demandam tempo e atenção aliados a pratica que demanda tempo para serem dominadas. Assim nosso sistema propõe que façamos um recorte de dados nos bancos de dados da empresa, trazendo dados virtuais de supostos clientes reais, para cada produto, de onde faremos a mineração de casos e relatos de atendimento. Com base nesses, elaboramos as questões e interações virtuais para o treinamento. Os treinandos farão as simulações e posições de atendimento padrão com computadores, baias e headsets como os usados na operação. O processo terá duas fases distintas. Primeiro os alunos são divididos em duas turmas, uma simulará os clientes que ligaram em busca de atendimento, esses seguiram um roteiro de informações fornecidas pela ferramenta e com a interação (virtual) do ambiente para o qual se quer suporte. O cliente (simulado por alunos) passará as informações e executar as ações do atendente (um membro da outra equipe simulando o atendimento). Assim, podem ter vivencia tanto das dificuldades dos clientes como do atendimento. No segundo momento, os treinandos farão a interação randomicamente e com interação completamente virtualizada onde uma Unidade de Resposta Automática – URA fará as interações por parte dos clientes. Assim, os profissionais estarão preparados e com conhecimentos aliados a pratica mais ampla vivenciadas desde o treinamento.

**Palavras-chave:** Objeto de Ensino-Aprendizagem, Ambiente virtual de ensino, Automação de treinamento.

<sup>1</sup> Discente do curso de Licenciatura em Computação do Instituto Federal do Triângulo Mineiro – IFTM campus Uberlândia Centro, alvesaaa@hotmail.com.

<sup>2</sup> Discente do curso de Sistema de Informação da Faculdade Pitágoras de Uberlândia, walacebg@algartech.com.

<sup>3</sup> Doutor e Docente do curso de Licenciatura em Computação do Instituto Federal do Triângulo Mineiro – IFTM campus Uberlândia Centro, kenedy@iftm.edu.br.

<sup>4</sup> Mestre, Coordenador e Docente do curso de Licenciatura em Computação do Instituto Federal do Triângulo Mineiro – IFTM campus Uberlândia Centro, waltenomartins@iftm.edu.br.

## FICHA CATALOGRÁFICA

*Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do IFTM - Campus Uberlândia Centro*  
Bibliotecária: Márcia Aparecida Bellotti Camborda - CRB-6/2948

E562r Encontro de Práticas Docentes da Licenciatura em Computação: Estágio Supervisionado e Pibid (5. : 2017: Uberlândia, MG).

Anais / V Encontro de Práticas Docentes da Licenciatura em Computação: Estágio Supervisionado e Pibid, 23, 24, 25 de agosto de 2017 em Uberlândia, Minas Gerais; Organizadores: Walteno Martins Parreira Junior... [et al.]. -- Uberlândia: IFTM, 2017.

Anais eletrônicos.

Anual  
ISSN 2317-9198

1. Ensino superior – Formação de professores. 2. Estágio supervisionado - Pibid. 3. Computação - Ensino. I. Parreira Junior, Walteno Martins. II. Instituto Federal do Triângulo Mineiro. III. Título.