

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Atendimento via Microsoft Teams - UAP

Este Guia de Boas Práticas foi elaborado pela **Unidade de Administração de Pessoal/DivGP** com o objetivo de orientar os(as) colaboradores(as) quanto ao uso adequado do canal de atendimento via Microsoft Teams.

Nosso propósito é promover uma comunicação mais organizada, eficiente e respeitosa, otimizando o atendimento prestado pela equipe da Unidade, especialmente diante da crescente demanda por informações e suporte.

✨ **Com pequenos cuidados no dia a dia, tornamos a comunicação mais clara, o atendimento mais eficiente e fortalecemos a parceria entre a equipe de pessoal e todos os colaboradores.**

Para mais informações, entre em contato com a Unidade de Administração de Pessoal (UAP/DivGP):

📍 HUAP – 4º Andar do Prédio Anexo

☎️ Ramal: 2629 9110

✉️ E-mail: uap.huap-uff@ebserh.gov.br

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Atendimento via Microsoft Teams - UAP

1. Qual o propósito do canal Teams?

✓ O Teams é um canal complementar para comunicação direta com a equipe da UAP. Seu uso adequado contribui para maior agilidade no atendimento.

✓ Utilize para:

- Dúvidas rápidas sobre procedimentos e fluxos administrativos;
- Atendimento no dia da prévia do contracheque;
- Orientações antes do envio de processos via SEI;
- Solicitações que não envolvam análise documental complexa.

Evite utilizar para:

- Confirmar se processos enviados via SEI foram recebidos (essa verificação deve ser feita diretamente no sistema);
- Encaminhar dúvidas genéricas ou repetidas a múltiplos colaboradores ao mesmo tempo;
- Demandas que exijam análise técnica ou formalização — nestes casos, utilize a abertura de processo via SEI.

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Atendimento via Microsoft Teams - UAP

A equipe da UAP se dedica diariamente a diversas frentes administrativas. Para garantirmos um atendimento atencioso e eficaz, pedimos atenção aos prazos médios de resposta:

- **Dúvidas rápidas e objetivas:** até 1 dia útil
- **Demandas mais complexas ou com necessidade de análise técnica:** até 2 dias úteis

Importante:

Sabemos que algumas situações geram ansiedade, mas pedimos que aguarde o retorno da equipe antes de reenviar a mensagem ou acionar outro colaborador.

Essa colaboração evita retrabalho, mantém o fluxo de atendimento organizado e contribui para uma resposta mais ágil a todos.

GUIA DE BOAS PRÁTICAS


Atendimento via Microsoft Teams - UAP

💬 3. Comunicação clara facilita tudo 💬


Ao iniciar uma conversa via Teams, forneça as informações completas para que possamos entender melhor a sua demanda:

Informe no início da conversa:

- Nome completo e matrícula
- Tema da solicitação
- Número do processo (se houver)

 Sempre que possível, **envie todas as informações em uma única mensagem**, de forma clara e objetiva.

Evite mensagens em sequência como: "Oi" > "tudo bem?" > "tenho uma dúvida..."

 Após o envio, aguarde o retorno. Evite usar canais distintos (Teams, e-mail, presencial) simultaneamente para o mesmo assunto.

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Atendimento via Microsoft Teams - UAP

🤝 4. Respeito e bom senso 🤝

Estamos aqui para atender cada colaborador da melhor forma possível. Nosso compromisso é oferecer um atendimento acolhedor, ágil e respeitoso – e a colaboração de todos é essencial nesse processo.

Alguns lembretes para mantermos uma comunicação saudável:

- O Teams é um canal complementar, não substituindo o e-mail institucional nem a abertura de processos no SEI, quando necessário.
 - Seja objetivo, educado e paciente ao nos acionar. Assim, conseguimos entender melhor a situação e responder com mais precisão.
 - Respeitar o tempo e a rotina de trabalho da equipe garante um atendimento mais fluido para todos.

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Atendimento via Microsoft Teams - UAP

💡 Dicas finais: 💡

🎤 **Prefere falar em vez de digitar?**

Utilize o recurso de áudio! Ele pode ser útil para explicar situações complexas de forma mais clara. Use com bom senso e, preferencialmente, durante o horário de expediente.

📄 **Antes de enviar uma dúvida, verifique:**

- Se a informação já está disponível em comunicados, e-mails ou documentos institucionais;
- Se todos os dados relevantes foram incluídos na sua mensagem — isso evita idas e vindas desnecessárias.

⌚ **Tenha paciência e empatia.**

✨ **Uma boa comunicação começa com pequenas atitudes — e elas fazem toda a diferença no nosso dia a dia.** ✨