



---

**HDO 2005  
PRIMEIRA  
Pesquisa NACIONAL de  
Métodos e Métricas em  
Help Desk e Service Desk**

---

## **Sumário Executivo**

Roberto Cohen

## **Análise Estatística**

Roberto Cohen e Hetel Semer



© 2005, HDO

Todos os direitos autorais reservados

HDO

[www.hdo.com.br](http://www.hdo.com.br)

### **Porto Alegre/RS**

Rua Felipe Neri 148 / 304

Bairro Auxiliadora

Porto Alegre – RS – CEP 90.440-150

Fone 51.3321.2566

### **São Paulo/SP**

Rua Dr. Gabriel dos Santos 64 / 34

Bairro Santa Cecília

São Paulo – SP - CEP 01.231-010

Fone 11.3663.3146

HDO não assume responsabilidades por erros ou omissões.

Esse material é confidencial e de propriedade do HDO; nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida sem o consentimento do HDO, com exceção de publicações jornalísticas. Nestes casos, os créditos devem ser dados ao HDO.

---

---

## Apresentação do HDO e sua diretoria

---

---

O HDO é uma organização nacional, fundada em 2003 por dois consultores especialistas na área: Roberto Cohen e Hetel Semer. Seu objetivo é disseminar e compartilhar conhecimentos sobre a temática de Help Desk e Suporte Técnico. Mantém em seu site coletânea de artigos, colunas e notícias do segmento, relação de softwares específicos, relação de prestadores de serviço de outsourcing, visando desta maneira, o amadurecimento do setor.

Registrando-se de maneira gratuita, é possível compartilhar conhecimentos e experiências dentro do fórum de debates e receber newsletters periódicos. HDO oferece consultoria e treinamento em quatro módulos de cursos para turmas abertas e fechadas.

### Roberto Cohen

---



Roberto Cohen ([www.robertocohen.com.br](http://www.robertocohen.com.br)) é diretor da SIAL Software, membro-fundador do HDO e especialista em Help Desk e Support Center. Trabalha com suporte técnico há mais de vinte anos. Colabora há sete na implantação de centrais de Help Desk através do software Fireman, em seus mais variados módulos. Orienta técnicas e procedimentos para explorar ao máximo a funcionalidade dos centros de suporte.

É Gold Member do Help Desk Institute USA, organização mundial para assuntos de help desk, suporte técnico e serviços ao usuário. Membro também da entidade mundial "The Association of Support Professionals".

Roberto participa do curso de especialização de pós-graduação "Psicologia nas Organizações" na PUC-RS e desenvolve pesquisas na área, envolvendo área de diminuição de conflitos e relacionamento interpessoal.

### Hetel Semer

---



Hetel Semer é membro-fundadora do HDO. Trabalha na área de tecnologia de informação há quinze anos e participou de processos de RFP (Request for proposal) para implementação de Help Desk. Alguns deles: da Marítima Seguros, Elevadores Atlas Schindler, Yasuda Seguros, FAAP, Brigestone - Firestone, entre outros. Possui grande conhecimento na customização de soluções de Help Desk, formatação de propostas, negociações e implementações.

Hetel tem certificação em ITIL Foundation no "IT Service Management".

---

---

# Sumário

---

---

Apresentação do HDO e sua diretoria.....	4
Sumário.....	5
Introdução.....	6
1. Segmento de atuação da empresa.....	10
2. Tipo de suporte oferecido.....	11
3. Quantidade de usuários atendidos.....	12
4. Quantidade de técnicos para atender os usuários.....	13
5. Horário de atendimento.....	14
6. Suporte técnico por e-mail.....	17
7. Tempo para responder a um incidente registrado por e-mail.....	18
8. Usuários podem abrir incidentes diretos no sistema.....	19
9. Quantidade média de incidentes recebidos por mês.....	20
10. Quantidade de incidentes do item 9. abertos por telefone.....	21
11. Porcentagem de incidentes resolvidos por níveis.....	24
12. Tempo que o usuário espera ao telefone para ser atendido pelo primeiro nível.....	25
13. Incidentes recebidos por telefone e resolvidos no primeiro contato .....	26
14. Tempo de conversação no primeiro nível p/resolver o incidente .....	27
15. Chamadas abandonadas.....	30
16. Tempo de conversação no primeiro nível ANTES de ser escalado para outro nível.....	31
17. Características consideradas importantes no staff de Help Desk.....	32
18. Áreas de treinamento formal da equipe.....	33
19. São disponibilizadas ferramentas de auto-ajuda ao usuário?.....	34
20. Que ferramentas de auto-ajuda são disponibilizadas ao usuário?.....	35
21. Organização mantém controles de SLA.....	38
22. Média salarial do staff de Help Desk.....	39
Conclusões.....	40

---

---

# Introdução

---

---

A "PESQUISA NACIONAL DE MÉTRICAS E MÉTODOS EM HELP DESK E SERVICE DESK" do HDO realizou-se em abril, maio e junho deste ano de 2005.

O principal objetivo deste trabalho é o de conhecer números gerais do serviço prestado no Brasil. Já existem pesquisas similares, mas todas realizadas no exterior e apresentando valores que não podem ser assumidos como verdades em nosso país, devido às diferenças culturais que influenciam diretamente no estilo administrativo das empresas e, por conseguinte, nas atividades de Help Desk, Service Desk e suporte técnico.

Existem países com características predominantes individualistas e outros com enfoque no coletivo (onde provavelmente os conceitos de equipe sejam mais valorizados); nações onde quebrar a hierarquia ao levar uma sugestão ao chefe do chefe pode ser algo abominável e noutras, algo a ser estimulado, qualificado como iniciativa; os níveis de incerteza, onde o objetivo é um emprego estável ou noutras, onde nada é garantido, estimulando a criatividade e a exposição ao risco. É importante saber que no Brasil não é diferente: nossa cultura, costumes, crenças e nossos valores influenciam diretamente nossas ações e, por isso, uma pesquisa estrangeira não pode ser validada sem mirar por este viés. Portanto, uma pesquisa nacional como esta envolve-se de maior significação, pois fala de nós para nós mesmos.

A maioria dos participantes pertencem a empresas da área de TI, como ilustrado no primeiro gráfico, além de outras de variados segmentos, completando um total de 144 participantes. Algumas permitiram informar que participaram da pesquisa; veja uma pequena lista: do setor **automotivo** estiveram Delphi Automotive Systems; **agropecuária**, Doux Frangosul; **educação**, PUC de Campinas; **financeiro**, Banco Alfa; **indústria**, Vale do Rio Doce, Melitta do Brasil, Pirelli e Perdigão Agro-industrial; **setor público**, Empresa Brasileira de Correios, Infraero, Ministério de Relações Exteriores, Tribunal de Contas de Pernambuco, Tribunal Regional Federal da 4ª Região; **saúde**, Hospital Moinhos de Ventos e Hospital do Câncer; da área de **serviços de TI**, Atento Brasil, Optiglobe Tecnologia da Informação, Planus Informática e Tecnologia, Processor Informática, Premier Tecnologia da Informação, Sonda do Brasil, Spread Teleinformática, Teletex, T-Systems do Brasil, Vermont Contact Center e Tecnologia, Winbr Informática; da área de **software de TI**, Elucid Solutions.

## Apoio

Esta pesquisa contou com o apoio da CalltoCall e IDG para divulgação através de seus web sites, colaborando para a valorização da classe dos profissionais de Help Desk e Service Desk. A elas, nossos agradecimentos.



[www.calltocall.com.br](http://www.calltocall.com.br)

[www.idg.com.br](http://www.idg.com.br)

---

[www.hdo.com.br](http://www.hdo.com.br)

Pesquisa Nacional de Métricas e Métodos em Help Desk e Service Desk

## Sumário Executivo

Prezados profissionais,

Nós do HDO e todo o mercado profissional devemos nos felicitar com esta primeira pesquisa abrangendo estritamente o segmento de Help Desk, Service Desk e suporte técnico.

Aliás, trata-se realmente **DA PRIMEIRA PESQUISA NACIONAL!**

Existe uma sabedoria existente em nosso mercado de Help Desk e suporte técnico: um gerente tradicionalmente compara métricas atuais de seu departamento com as do passado, para saber se está evoluindo, ou antecipar-se às tendências com medidas preventivas, reconhecendo períodos de picos de atendimento e similares. Um gestor sempre está atento ao que aconteceu para evitar problemas do passado e manter a qualidade no atendimento.

Bem, por que esta foi a PRIMEIRA PESQUISA, tal metodologia de comparação não se torna possível de realizar. Analisar as tendências de nosso mercado exigiria tabulações anteriores, as quais são inexistentes. Mas ainda assim é possível chegar a conclusões baseadas nas respostas deste universo de quase uma centena e meia de empresas.

Ainda no tocante a dificuldades, deparamo-nos com algumas confusões em função da variada nomenclatura utilizada no país onde, infelizmente, o mesmo nome (“nível 2 de suporte técnico”, por exemplo) pode significar um serviço “desk-side” (ir até a mesa do usuário) ou atendimento por técnico especialista. Oxalá a disseminação de bibliotecas e mecanismos de padronização (como o ITIL, por exemplo) ajudem a harmonizar tal terminologia.

Comentários deste sumário:

Podemos perceber que tradicional “mesa de ajuda” (help desk) continua recebendo seu volume principal de incidentes através do telefone. Em especial, empresas que possuem grandes quantidades de usuários (mais de 10.000 incidentes mensais) têm o telefone como principal mecanismo de abertura de incidentes, com taxas de 86% ou superiores.

Em paralelo, para desafogar tais centrais, 72% das empresas pesquisadas aceitam receber incidentes por correio eletrônico. Independente do processo (se alguém lê a mensagem e copia para um sistema de registro informatizado ou se utiliza um procedimento automatizado), fato é que a maioria dos pesquisados oferece suporte por e-mail.

Menos da metade dos pesquisados propicia a seus usuários-finais facilidades para registrarem incidentes direto em um sistema de registro. Eis aí uma boa oportunidade para os fornecedores de software apresentarem ao mercado soluções que contemplem essa situação.

Do que os pesquisados consideram boas características em seus técnicos de Help Desk, um conjunto de qualidades encabeça o topo do ranking: habilidade para resolver problemas, dar e receber feedback, habilidade para perguntar, raciocínio lógico, capacidade para trabalhar sob pressão e outras. Em contra-partida, formando um paradoxo, apenas 21% das empresas confessa oferecer treinamento para este tipo de necessidade. Ou seja: 67% dos pesquisados consideram importante um técnico ter habilidades para resolver problemas, mas não o aprimora ou prepara para esta habilidade. Os treinamentos na tecnologia utilizada para prestar suporte (54%) e na tecnologia utilizada pelos usuários (53%), as empresas manifestam razoável preocupação.

Nosso mercado parece ainda novato na área de SLA's. Apenas metade (51%) afirma trabalhar baseado em acordos de nível de serviço para medir sua performance. A outra metade admite que ainda não utiliza. Isso significa, em termos gerais, conflitos à vista entre a área de TI e seus usuários, em função da dificuldade em definir expectativas para os vários serviços que a área de suporte oferece. Isso que tampouco sabemos se o grupo que utiliza SLA, o faz bem. Neste caso, veríamos que há muito espaço a ser trilhado pelas empresas nacionais.

Ferramentas de auto-ajuda para o usuário-final? Instrumentos para que o mesmo possa dispensar - num primeiro instante - o suporte técnico e encontrar a solução de um problema, de maneira independente? 57% oferecem algum tipo de facilidade, sendo que documentação (43%) e bases de conhecimento (31%) são as mais disponibilizadas.

Os salários parecem ter aspectos bem interessantes.

A atual pesquisa poderia desdobrar-se por segmentos de economia, mas geraria inúmeras análises e nosso objetivo é fornecer dados gerais. Assim, podemos encontrar organismos onde o primeiro nível de atendimento recebe algo em torno de R\$ 5.000,00, valor muito acima da média apontada que é de R\$ 1.018,00. O topo da hierarquia, um supervisor de Help Desk recebe, em média, pela pesquisa, R\$ 2.884,00.

## **Encerramento**

Obrigado a todos que empregaram seu tempo completando a pesquisa e respondendo a mensagens adicionais de esclarecimentos.

Este tipo de participação coopera para aumentar a qualidade dos serviços e eficiência dos centros de suporte em geral. Talvez apareçam discrepâncias, dados mal-compreendidos, mas é natural que surjam: passo-a-passo iremos construir o conhecimento dentro de nosso país e espelhando NOSSOS MÉTODOS E MÉTRICAS.

Grande abraço a todos e contem com o HDO!



**Agosto de 2005**

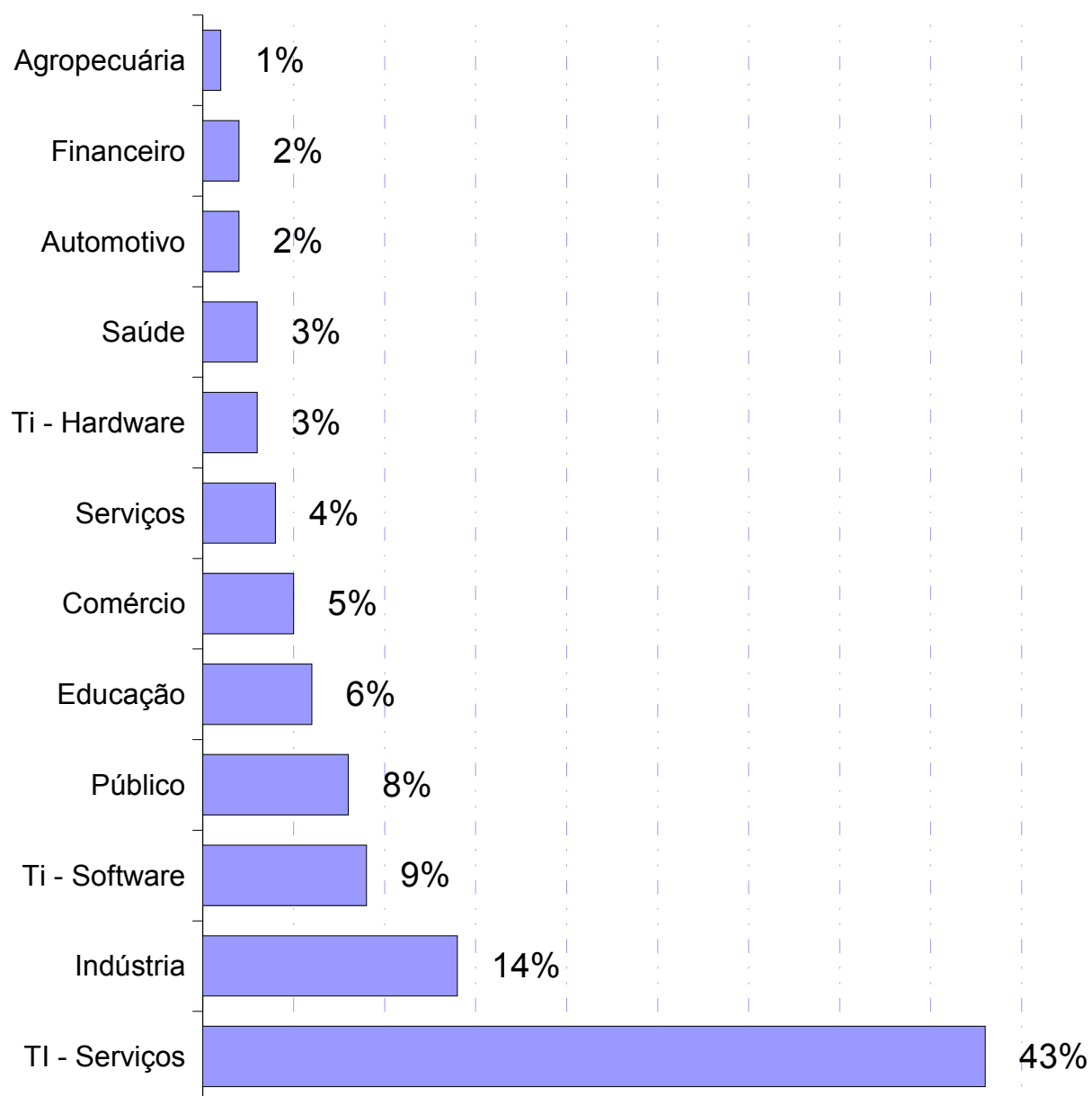
**Roberto Cohen**

**Sócio-fundador do HDO – Seu Help Desk Ainda Melhor**

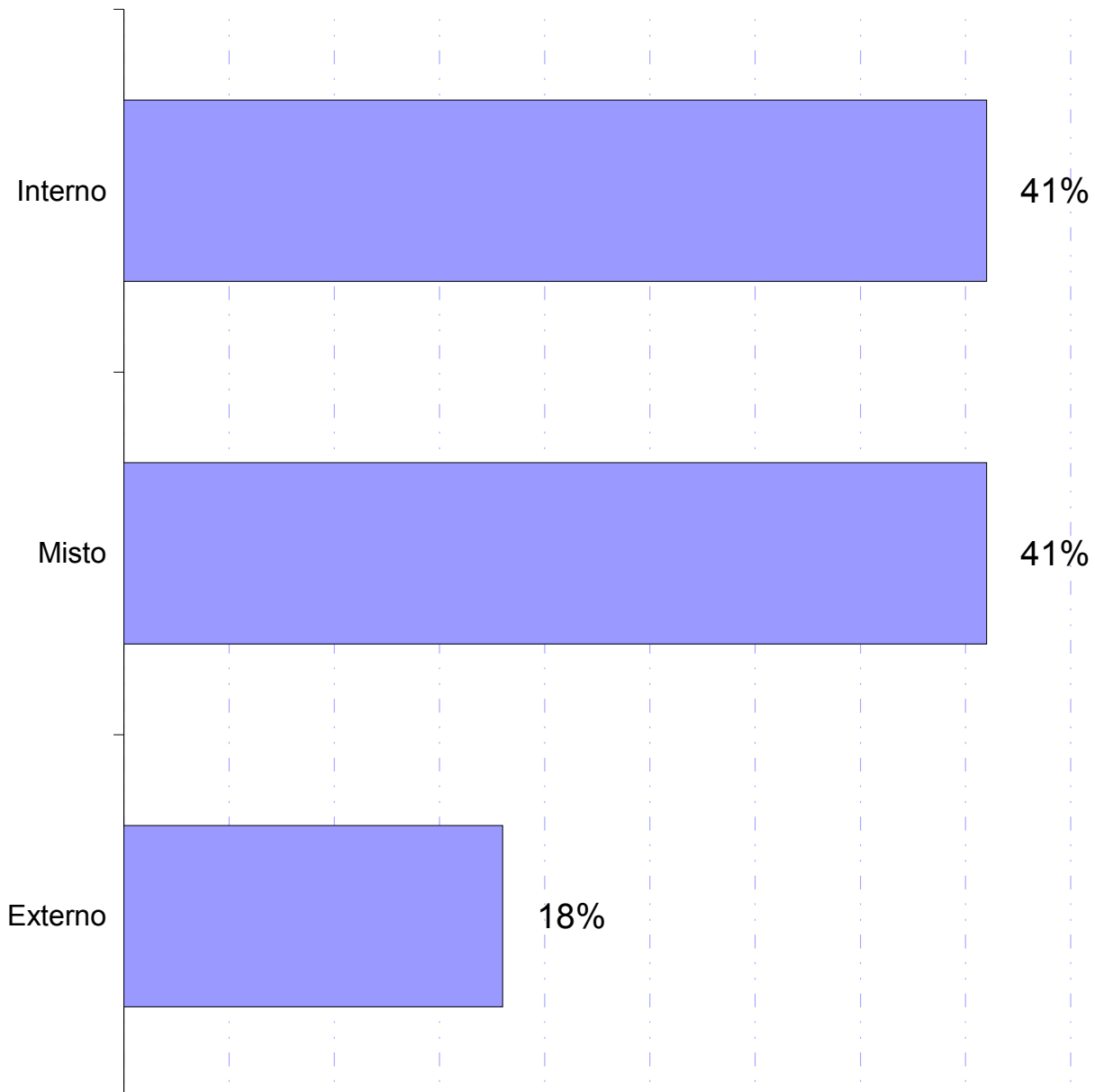


***Respostas Gráficas***

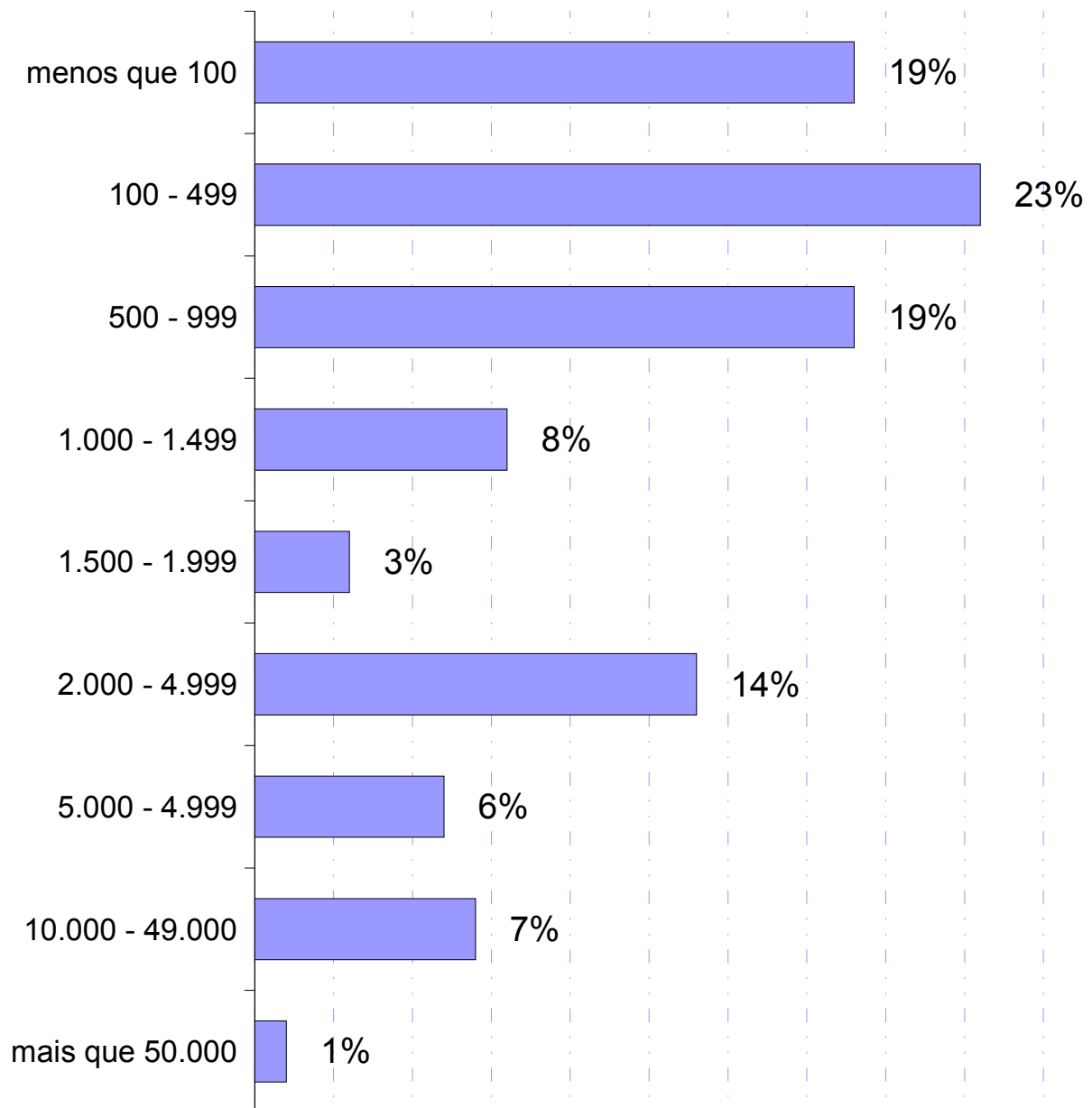
## 1. Segmento de atuação da empresa



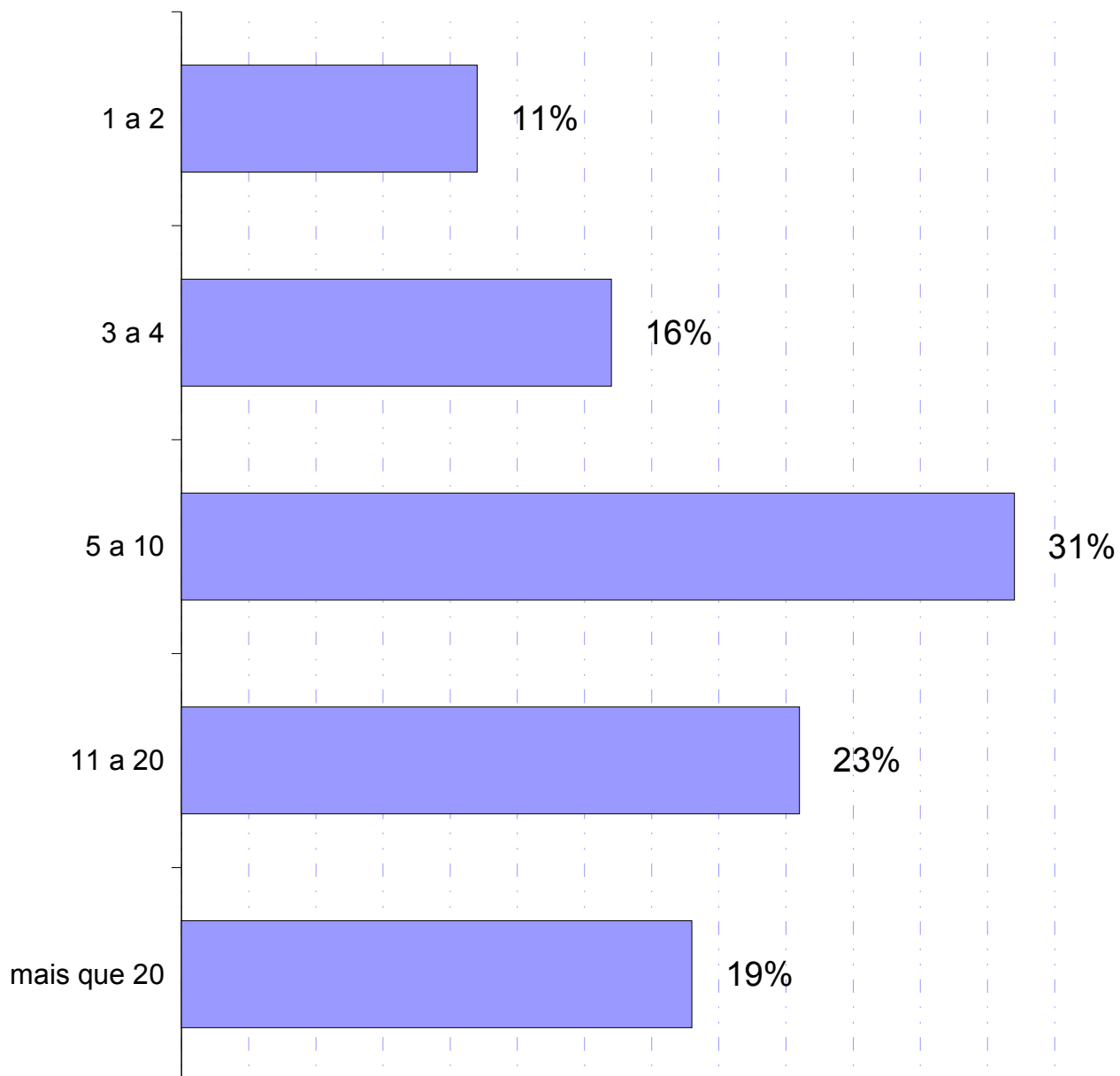
## 2. Tipo de suporte oferecido



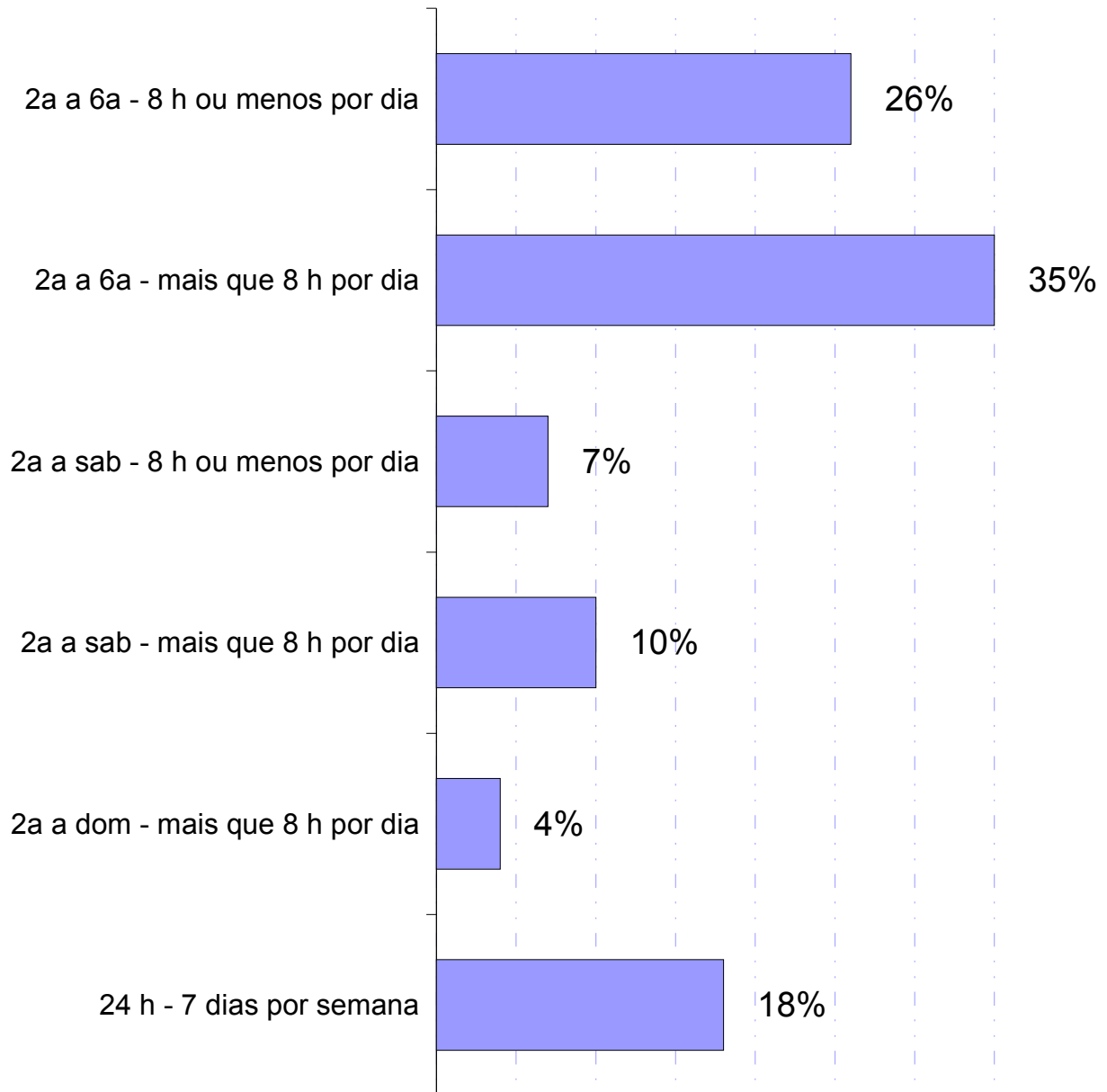
### 3. Quantidade de usuários atendidos



#### 4. Quantidade de técnicos para atender os usuários



## 5. Horário de atendimento





## Treinamento Profissional Introdução ao Help Desk

### Do que trata

A rentabilidade do seu negócio está baseada na área de Help Desk ou Suporte Técnico. Raros são os tipos de empreendimento hoje em dia, que não utilizam-se de tecnologia de informação e/ou computação de maneira quase vital.

Assim, cada vez que um funcionário do financeiro, da diretoria, do departamento comercial, da contabilidade ou de qualquer outro setor fica inoperante por dúvidas ou problemas no uso da tecnologia, o atendimento prestado pelo seu Help Desk é vital para diminuir o impacto da improdutividade destes funcionários na rentabilidade do seu negócio.

Este Treinamento de "**Introdução ao Help Desk**" apresenta, no período de um dia, os principais tópicos que sua equipe deve preocupar-se, passando desde o aspecto de relacionamento humano, capacidade de comunicar-se, como perceber o desenvolvimento de conflitos, de identificar e resolver problemas até um panorama geral sobre as ferramentas de hardware e software necessárias para executar um bom trabalho.

O curso não objetiva formar, mas orientar e ilustrar itens que passam despercebidos por sua equipe. Seus técnicos aprendem onde focar seus recursos e que momentos são chaves para o sucesso do mesmo. Não sairão do curso de um dia amplamente habilitados a enfrentar todas as situações, mas compreenderão como lidar melhor com as mesmas.

# Conteúdo programático

## Introdução

- ◆ Importância do Analista de Help Desk
- ◆ Responsabilidades do Analista
- ◆ Responsabilidades do Usuário
- ◆ Histórico / Importância do Help Desk
- ◆ Tecnologias Envolvidas
- ◆ Exemplo de Métricas Comuns

## Atendimento ao Usuário

- ◆ Princípios do Gerenciamento de Chamado
- ◆ Padrões de Atendimento de Chamado (scripts)

## Princípios e Benefícios de Comunicação Ativa

- ◆ Barreiras na Comunicação e Linguagem
- ◆ Técnicas Para Captar Atenção do Usuário
- ◆ Atitude a Adotar e o Impacto
- ◆ Significado da Empatia
- ◆ Por que Confiança é Importante e como Angariá-la
- ◆ Percebendo Sinais de Conflito
- ◆ Técnicas para Reduzir o Conflito
- ◆ Princípios de Negociação com o Usuário
- ◆ Como Agir em Situações Não-Documentadas
- ◆ Comunicar o Status Atual do Chamado ao Usuário e Como Realizar
- ◆ Resolvendo Problemas
  - ★ Diferença entre Perguntas Abertas e Fechadas
  - ★ Exemplos
  - ★ Aspectos Fáticos
- ◆ O Quê Registrar
- ◆ Feedback ao Usuário
- ◆ Hábitos e Comportamentos a Evitar
- ◆ Etiqueta no Uso de E-Mail
- ◆ Stress
- ◆ Pesquisa de Satisfação

## Trabalho de Equipe

- ◆ Importância do Ambiente dentro do Help Desk
- ◆ Documentação e Procedimentos
- ◆ Comunicação formal e informal
- ◆ Conceitos Básicos
- ◆ Responsabilidades e Benefícios
- ◆ Características de Grupos Bem e Mal Sucedidos

## Gerenciamento

- ◆ Componentes Básicos de um Chamado ao Help Desk
- ◆ Papel do Help Desk na Solução do Problema
- ◆ SLA
- ◆ Quando Escalar o Chamado
- ◆ Mantendo o Usuário Informado
- ◆ Métricas: Como Coletar / Como Ajudam
- ◆ Base de Conhecimento: Gerenciamento e Importância
- ◆ Garantia de Qualidade
- ◆ Monitorar Chamado: Quem Ganha e Como Realizar

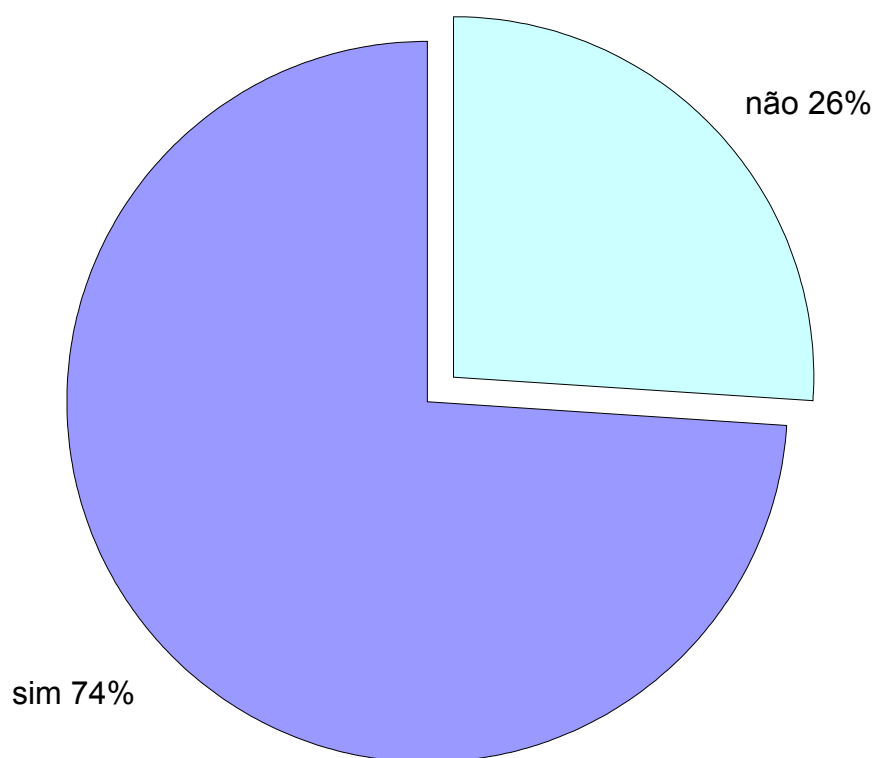
## Tecnologia

- ◆ Hardware
- ◆ Software
- ◆ Auto-Ajuda: Exemplos

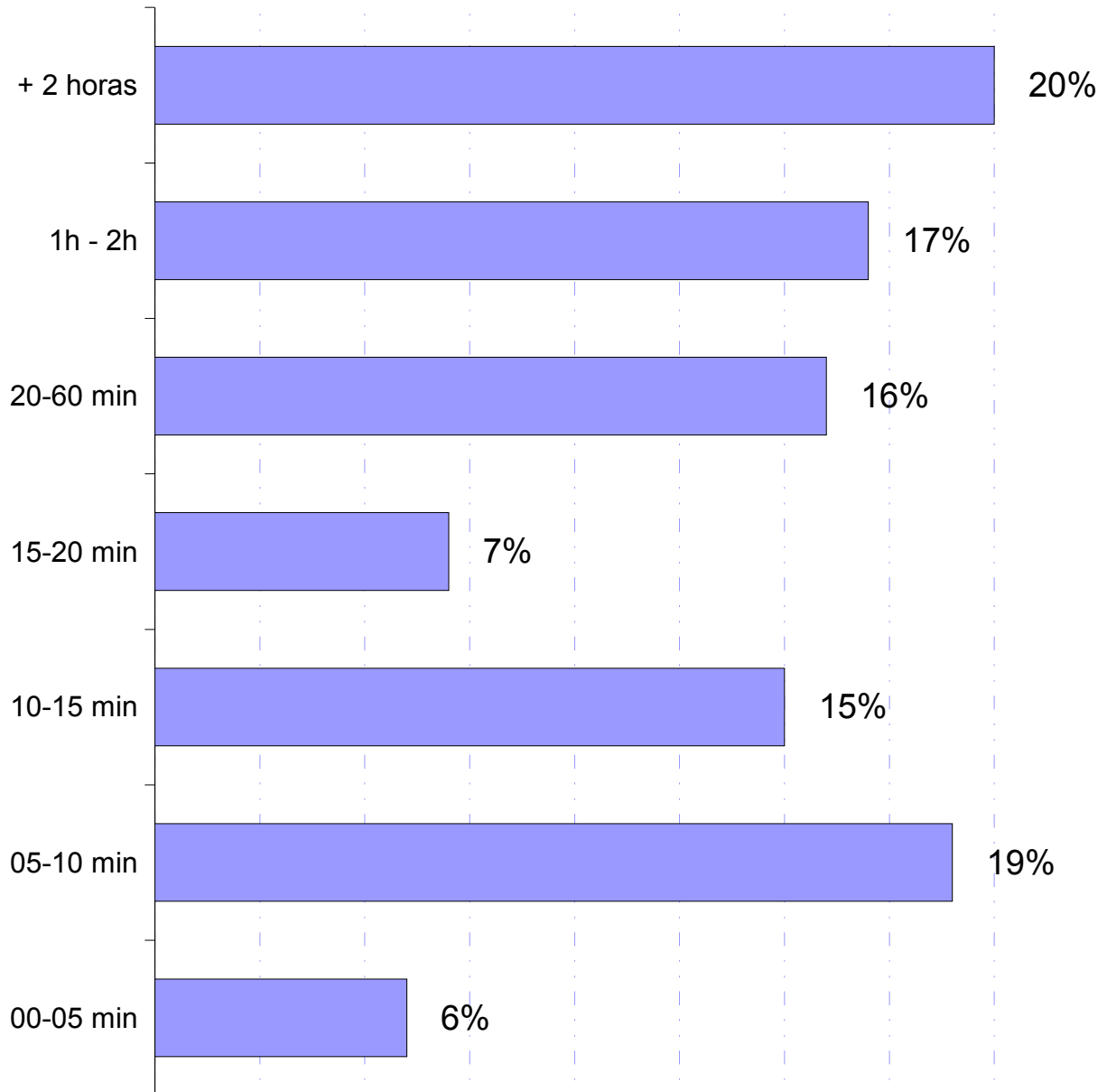
## Bibliografia recomendada



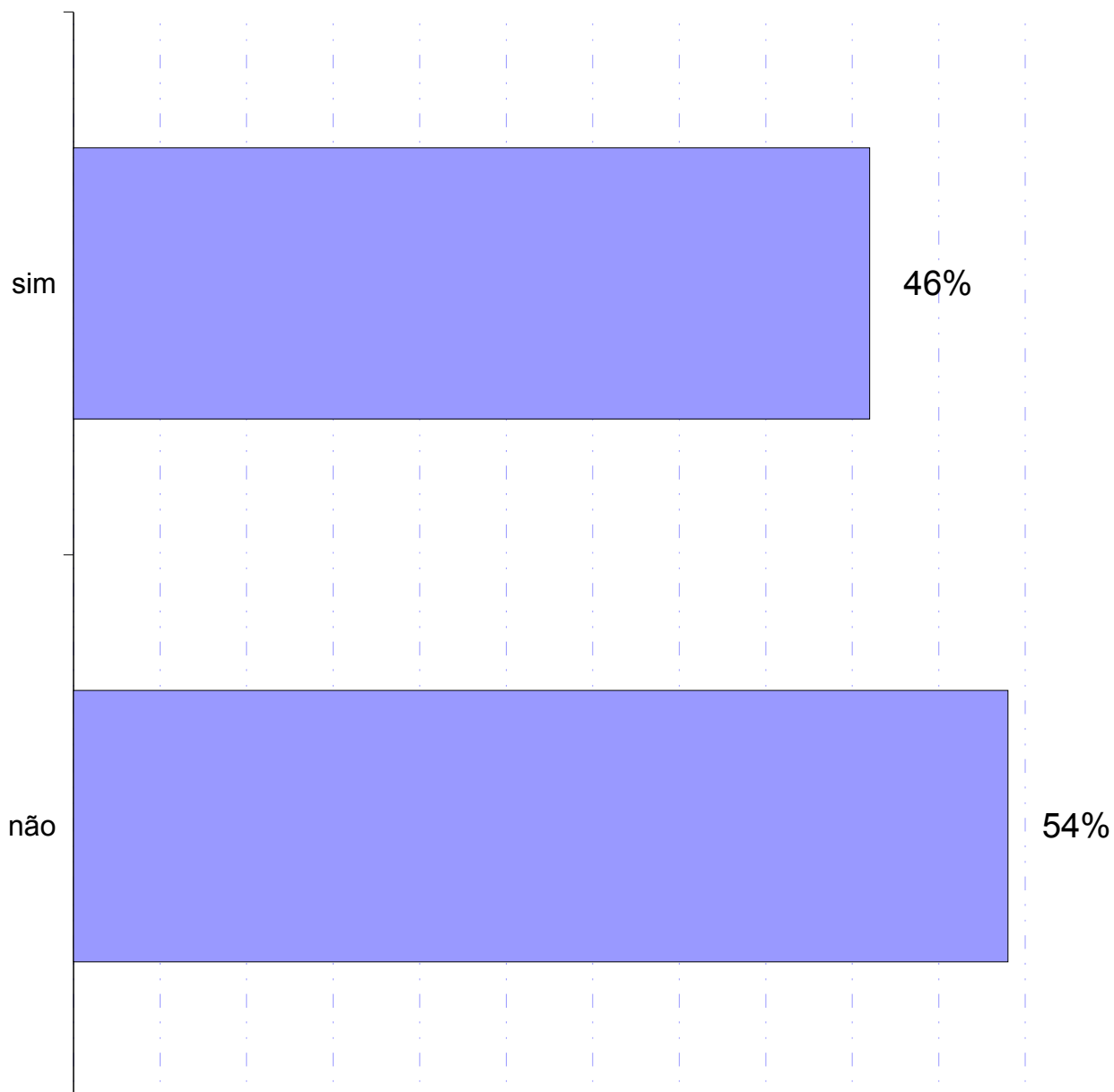
## 6. Suporte técnico por e-mail



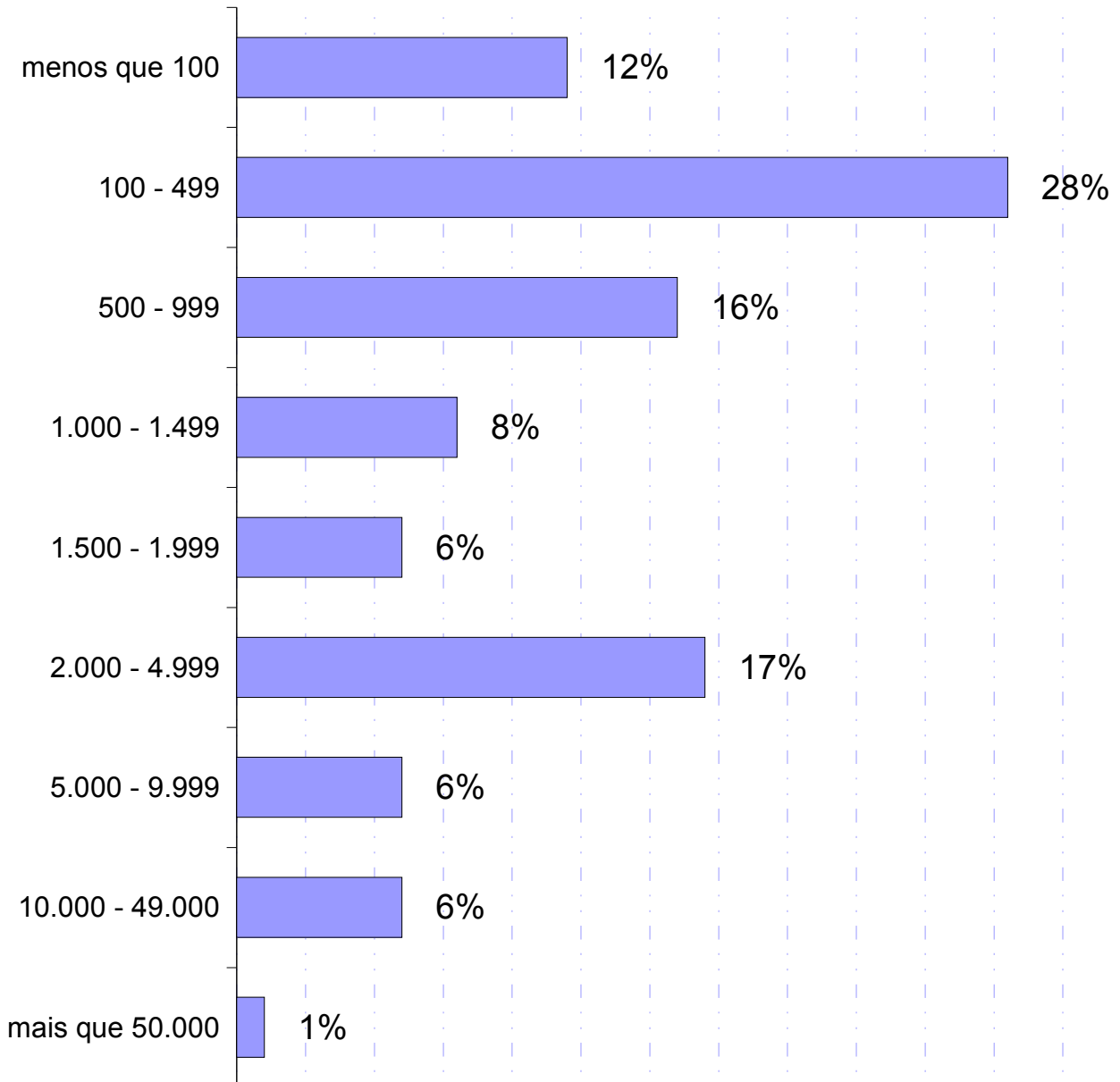
## 7. Tempo para responder a um incidente registrado por e-mail



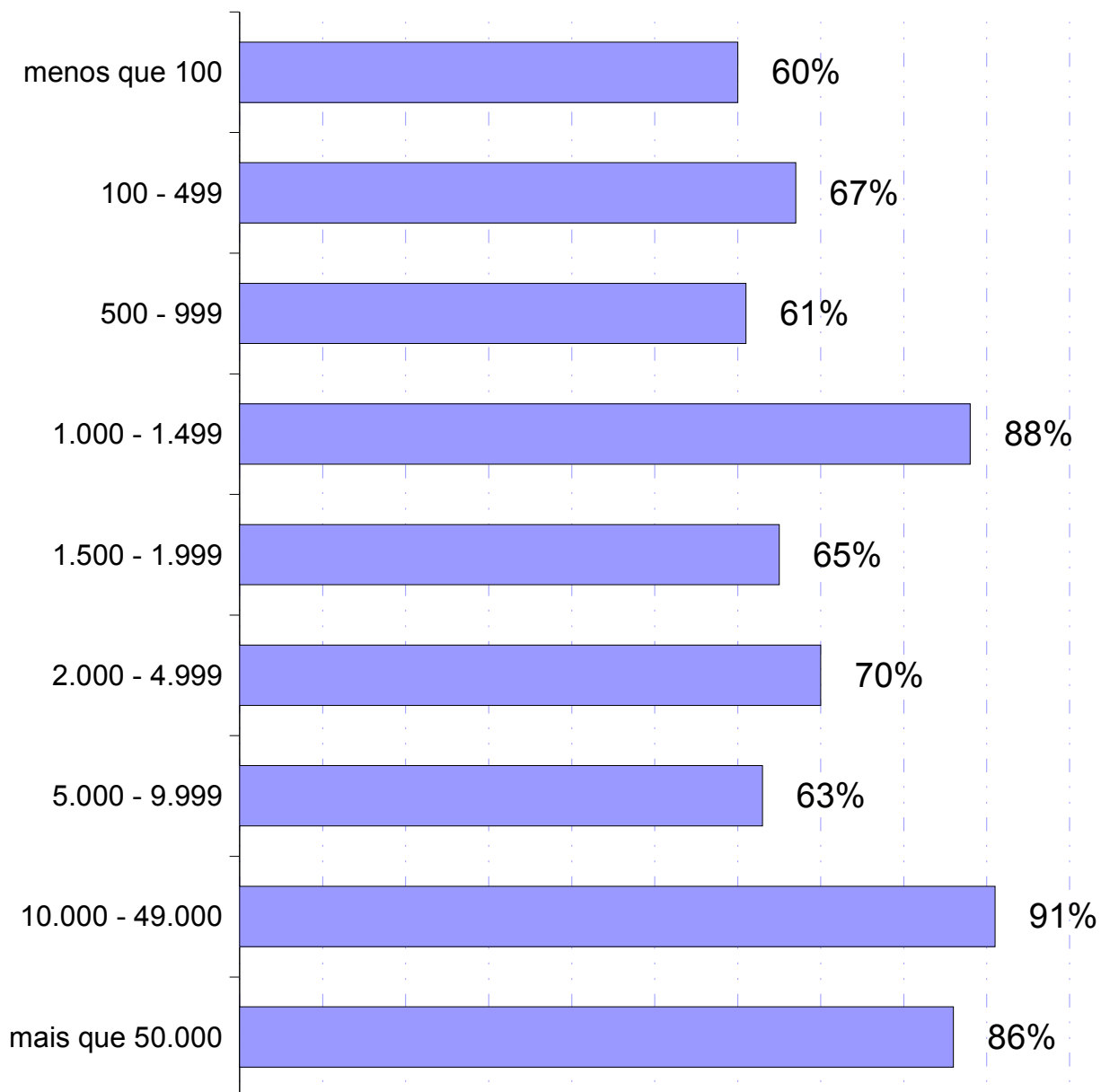
## 8. Usuários podem abrir incidentes diretos no sistema



## 9. Quantidade média de incidentes recebidos por mês



## 10. Quantidade de incidentes do item 9. abertos por telefone





## **Treinamento Profissional Implantação de Help Desk com fundamentos em ITIL**

### **Do que trata**

O sucesso do departamento de Help Desk está diretamente relacionado com a forma com que o serviço é implantado. Muitas empresas investem com aquisição de um software específico, realizam a instalação e treinam os analistas de Help Desk em todas as funcionalidades disponíveis no sistema e iniciam o "novo Help Desk".

Mas para que um Help Desk tenha resultados satisfatórios é necessário que se faça um planejamento para a implantá-lo ou reestruturá-lo.

Alguns aspectos fundamentais:

1. Estudo do ambiente
2. Procedimentos / Metodologia de trabalho
3. Equipe técnica
4. Infra-estrutura
5. Divulgação aos usuários

O HDO desenvolveu o conteúdo deste treinamento visando levar, de forma clara e objetiva, o entendimento dos aspectos essenciais do serviço, como: estudo do ambiente, SLA (Nível de Serviço Acordado), metodologia de atendimento com manual de procedimentos, construção e manutenção da base de conhecimento, dimensionamento e engajamento da equipe, infra-estrutura necessária e relatórios gerenciais.

# Conteúdo programático

## Introdução

- ◆ Desafios das empresas
- ◆ TCO - Custo total de propriedade
- ◆ Help Desk x Service Desk
- ◆ Benefícios do serviço
- ◆ Fatores de sucesso
- ◆ ITIL
- ◆ Sistemática do Help Desk
- ◆ Níveis de atendimento

## Estudo do ambiente

- ◆ Quantidade e nível dos usuários
- ◆ Horário de atendimento
- ◆ Capacidade de atendimento por operador
- ◆ Idade e procedência dos equipamentos
- ◆ Diversidade de softwares instalados
- ◆ Quantidade de IMAC

## Procedimentos

- ◆ SLA - Service Level Agreement
- ◆ Performance desejada - Métricas
- ◆ Base de conhecimento
- ◆ Elaboração da documentação

## Equipe técnica

- ◆ Carga horária
- ◆ Habilidades pessoais
- ◆ Habilidades comportamentais
- ◆ Conhecimento técnico
- ◆ Treinamento
- ◆ Gerenciamento / Liderança

## Infra-estrutura

- ◆ Hardware
- ◆ Software de gerenciamento
- ◆ Softwares de apoio operacional
- ◆ Telefonia
- ◆ Espaço físico

## Divulgação

- ◆ Metodologia
- ◆ Pesquisa de satisfação
- ◆

## Relatórios

- ◆ Modelos

## Gerência de configuração

- ◆ Objetivos
- ◆ Responsabilidades
- ◆ Base de dados
- ◆ Escopo
- ◆ Profundidade
- ◆ Denominação
- ◆ Atributos
- ◆ Status
- ◆ Relacionamentos

## Gerência de Incidentes

- ◆ Objetivos
- ◆ Responsabilidades
- ◆ Base de dados
- ◆ Quem está envolvido
- ◆ Processo
- ◆ Encaminhamento

## Gerência de Problemas

- ◆ Definição
- ◆ 02 aspectos
- ◆ Responsabilidades
- ◆ Controle
- ◆ Benefícios

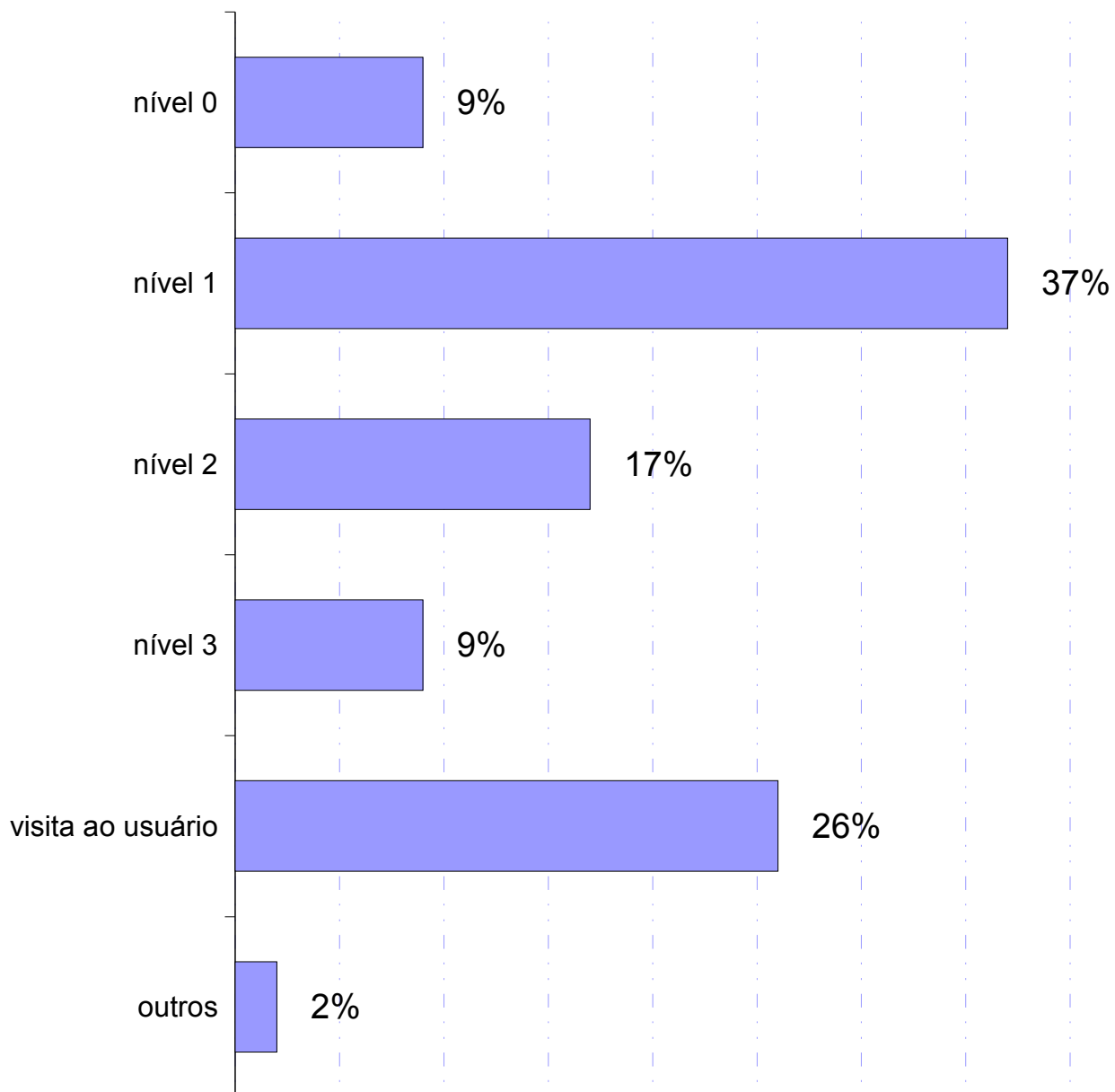
## Gerência de Mudanças

- ◆ Escopo
- ◆ Objetivos
- ◆ Responsabilidades
- ◆ Processo
- ◆ Requisições
- ◆ Prioridades
- ◆ Impacto
- ◆ Comitê
- ◆ Informações gerenciais

## Gerência de Liberações

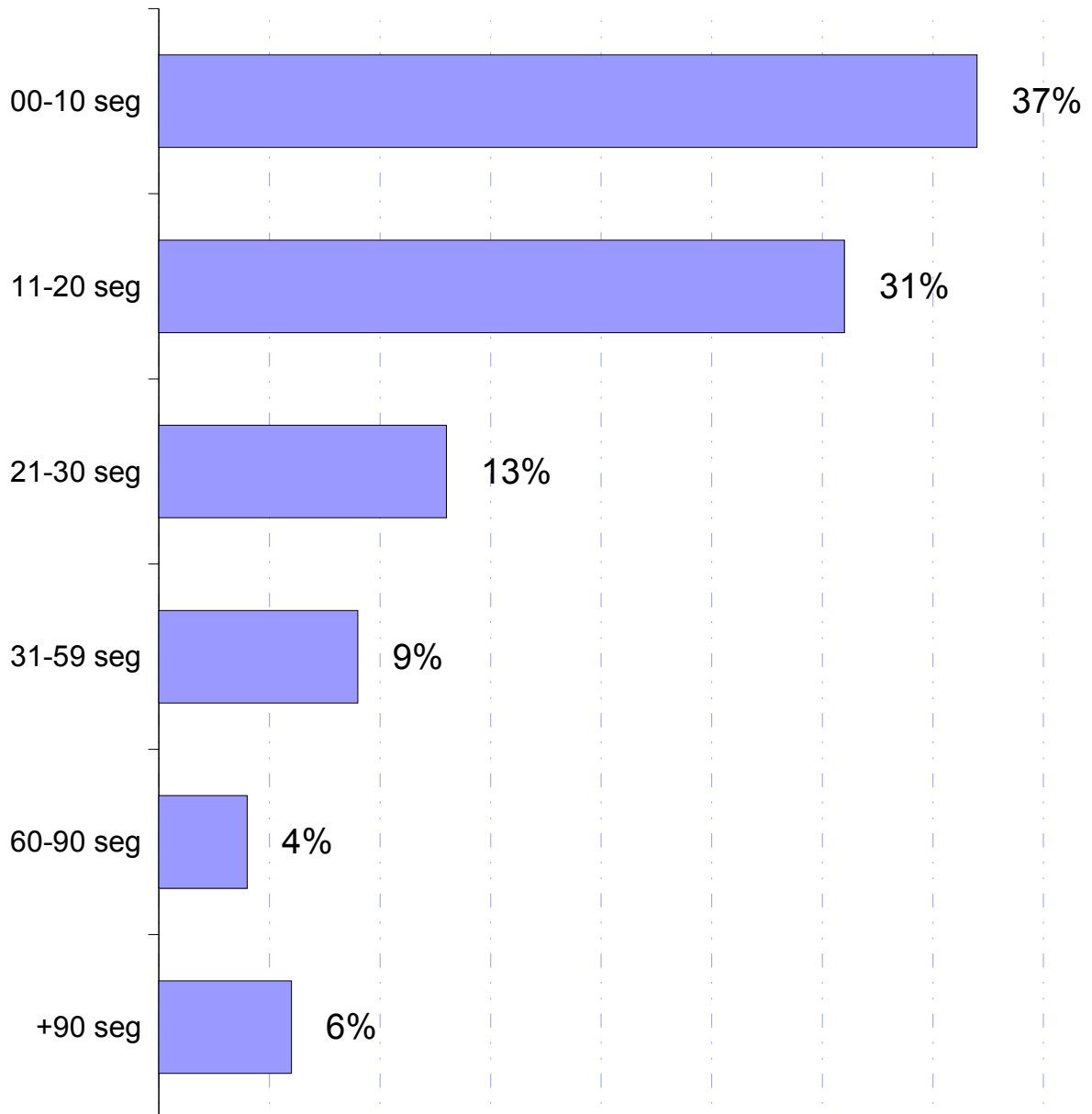
- ◆ Objetivos
- ◆ Responsabilidades
- ◆ Processo

## 11. Porcentagem de incidentes resolvidos por níveis

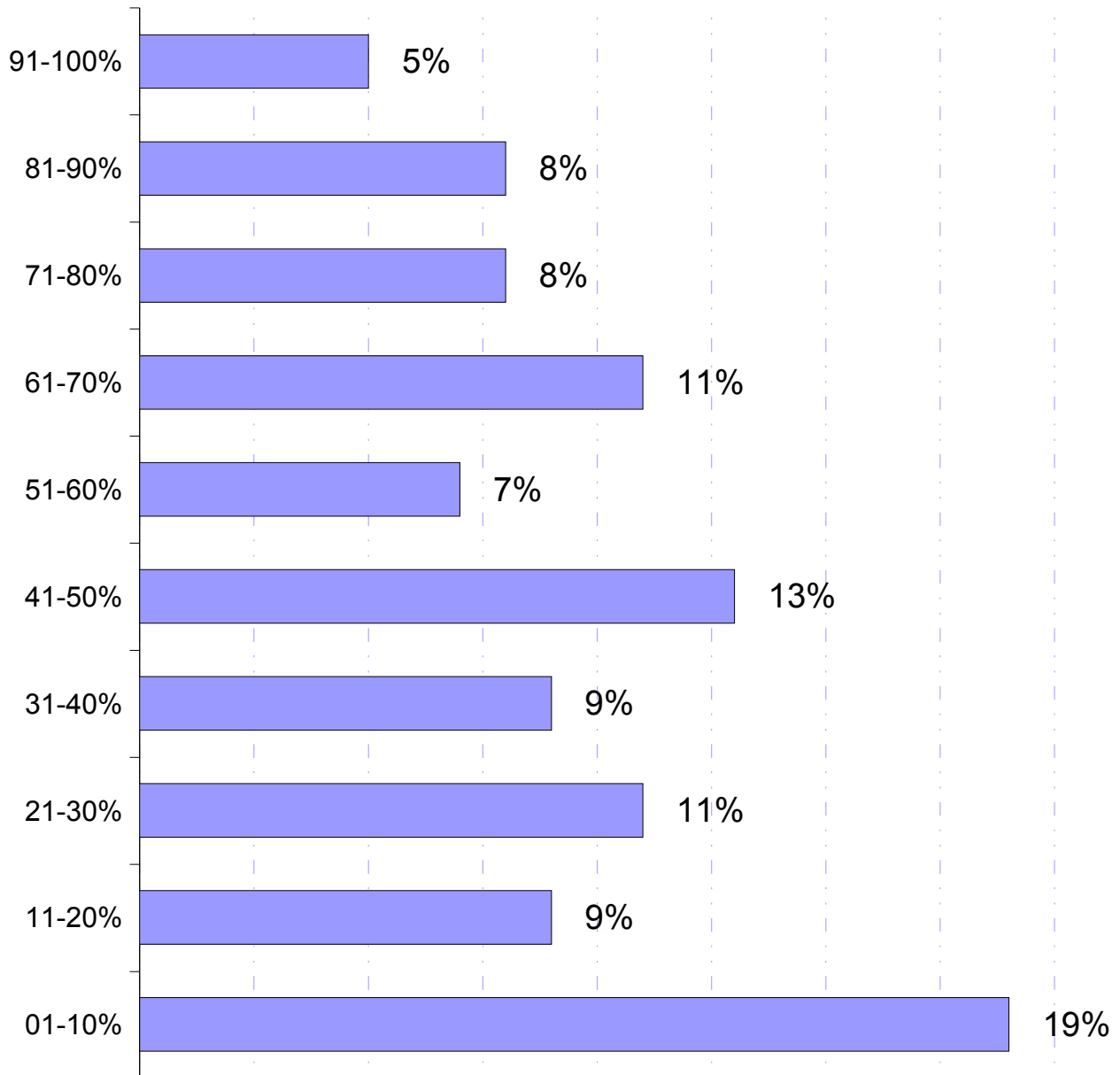




## 12. Tempo que o usuário espera ao telefone para ser atendido pelo primeiro nível

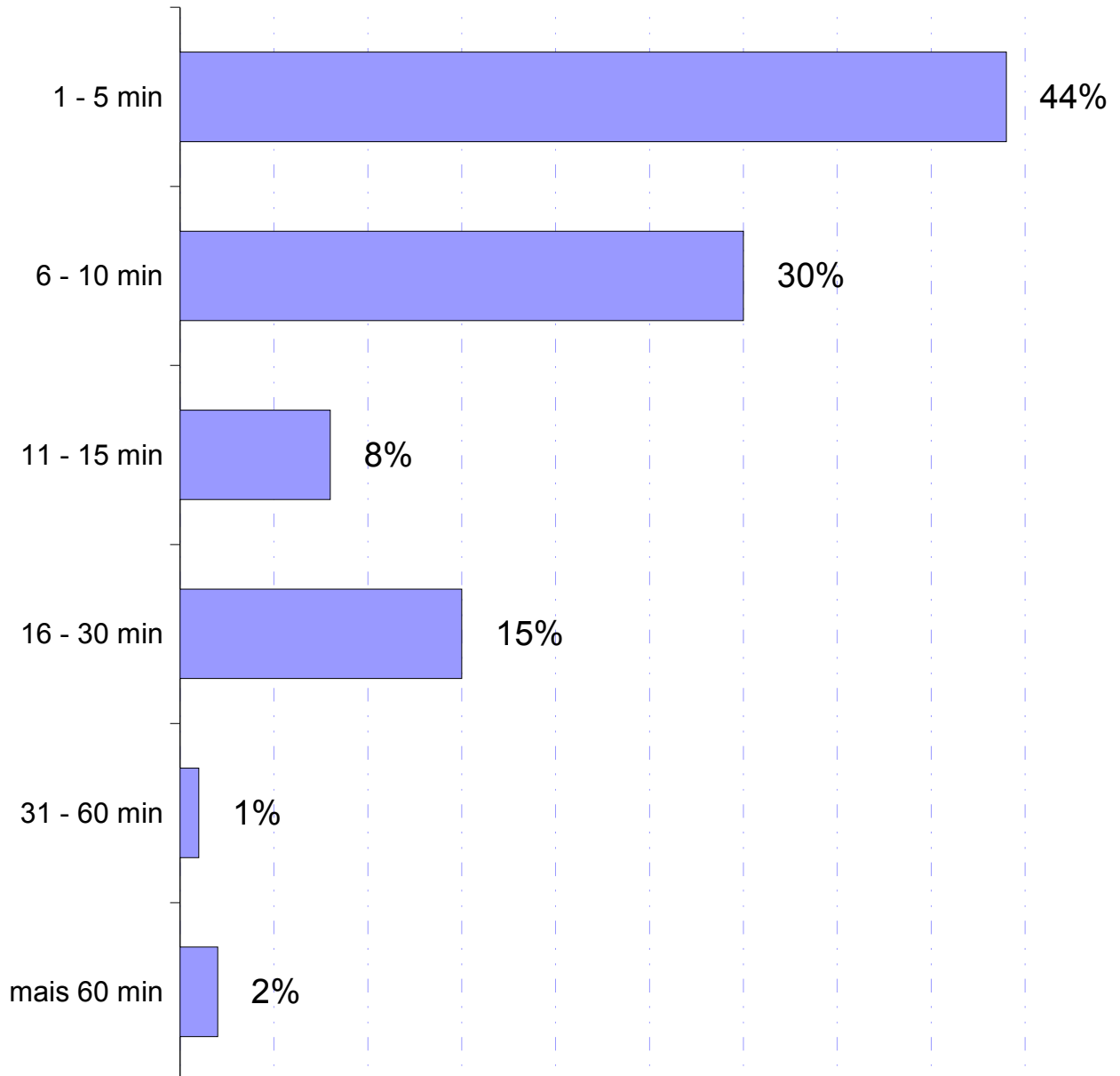


### 13. Incidentes recebidos por telefone e resolvidos no primeiro contato



**Comentário para interpretação do gráfico:** 5% dos pesquisados comentam que resolvem 91-100% dos incidentes no primeiro contato. Use analogia para o restante do gráfico.

## 14. Tempo de conversação no primeiro nível p/resolver o incidente





## **Treinamento Profissional Vendendo Contratos de Help Desk**

### **Do que trata**

Se você oferece produtos e serviços de Tecnologia da Informação, sabe que precisa descobrir todas as oportunidades de negócio dentro de sua carteira de clientes, bem como capturar novos prospects. As chances de prestar serviços adicionais crescem, uma vez que os clientes estão transferindo cada vez mais a responsabilidade das atividades que não estão diretamente relacionadas ao negócio principal.

Frente a estas perspectivas, sua equipe necessita estar capacitada para aproveitar todas as oportunidades possíveis, evitando a perda das mesmas para a concorrência.

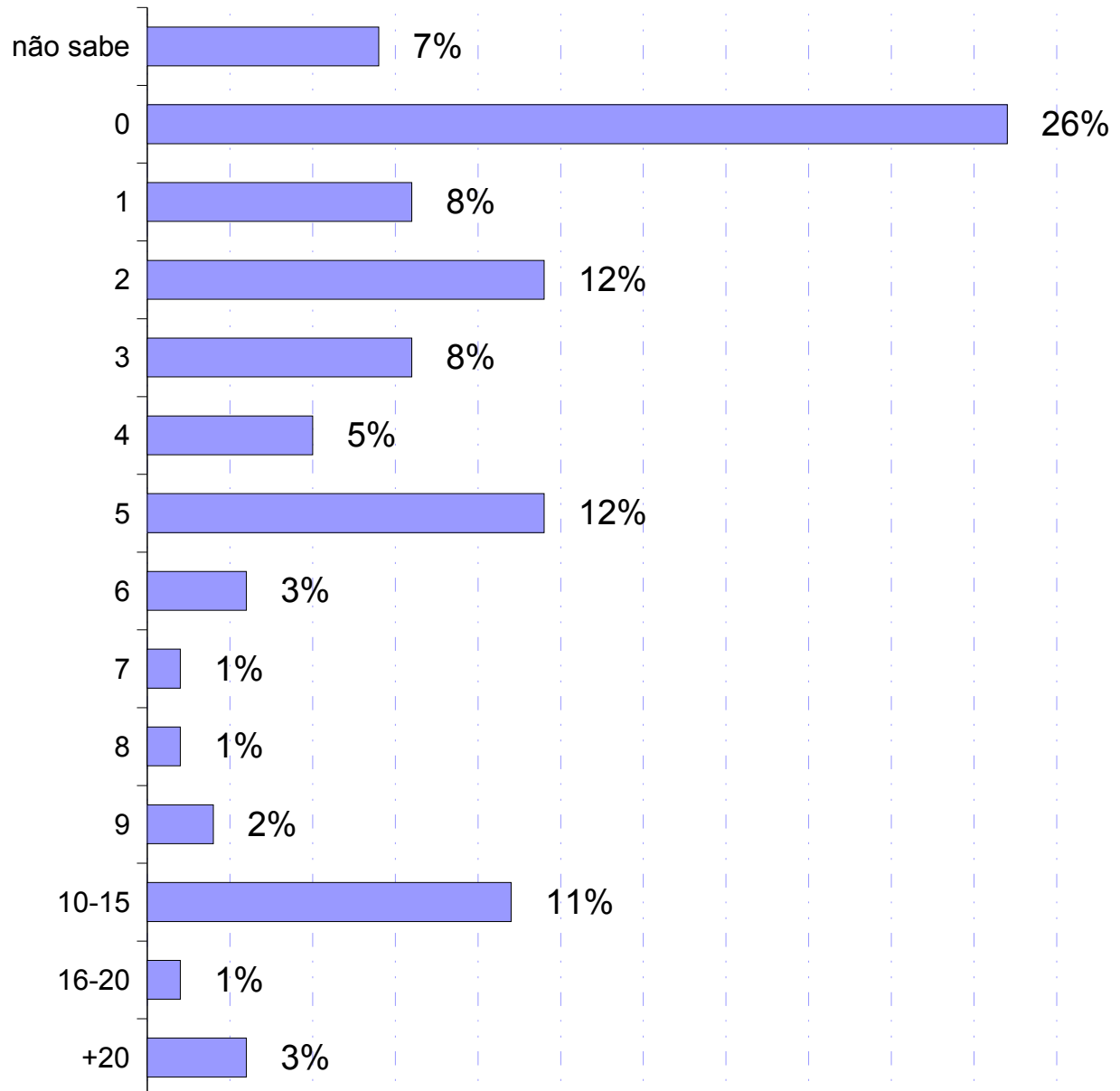
Este treinamento apresenta e debate as vantagens da terceirização de Help Desk e como apresentá-las ao cliente. Capacita seu time de vendas para elaborar propostas conforme as necessidades de cada cliente.

Se você acredita que novas oportunidades estão surgindo, um dia de sua equipe dedicado a aprender a vender contratos de Help Desk pode proporcionar lucratividade diferenciada através de contratos com faturamento mensal de longo tempo.

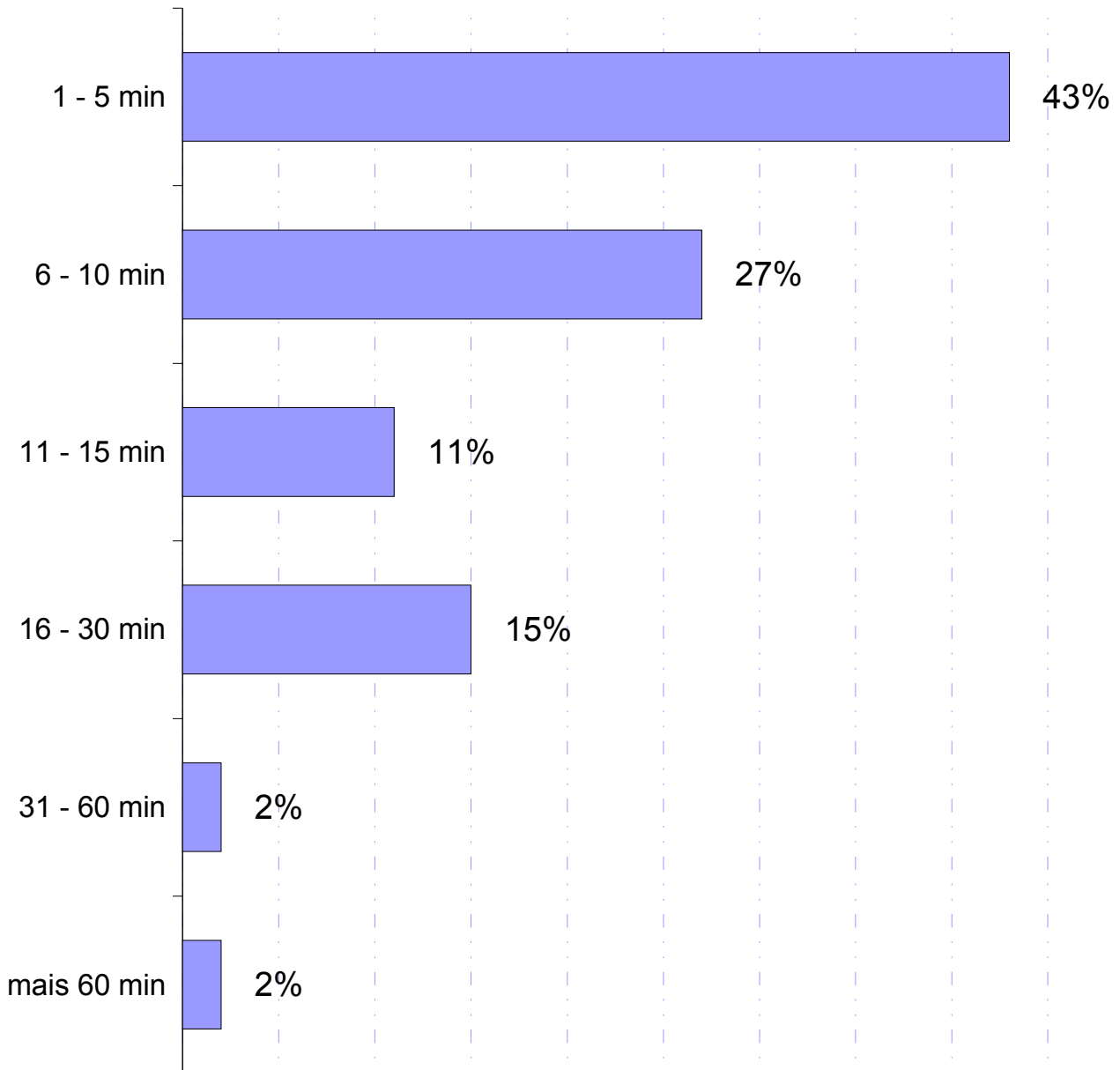
# Conteúdo programático

- ◆ Como descobrir necessidades
- ◆ Redução de custo - a necessidade geral
- ◆ Custos diretos e indiretos
- ◆ O custo da improdutividade
- ◆ Como e quanto é possível reduzir custos em TI
- ◆ A cultura das empresas
- ◆ Desafios atuais dos gerentes de TI
- ◆ Benefícios do cliente na terceirização do Help Desk
- ◆ Conceito de Help Desk
- ◆ Metodologia do Help Desk
- ◆ SLA - Service Level Agreement
- ◆ Dimensionamento da equipe
- ◆ IMAC: agregando serviços
- ◆ Tecnologia necessária (software, hardware, telefonia)
- ◆ Help Desk: interno ou externo (vantagens e desvantagens)
- ◆ Formação do custo (tudo precisa ser lembrado)
- ◆ Formação do preço de venda
- ◆ Dicas para elaboração da proposta e minuta do Contrato

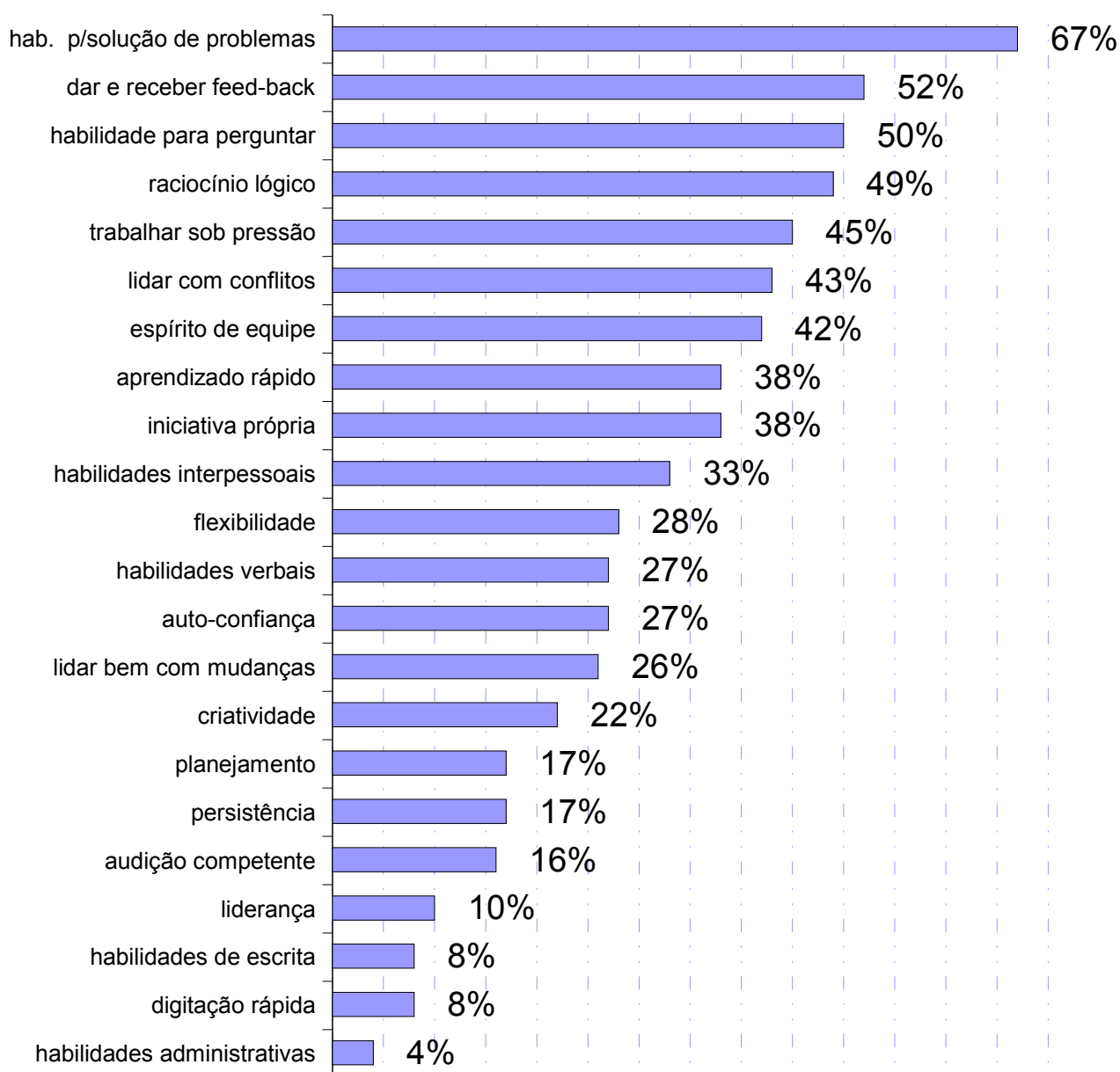
## 15. Chamadas abandonadas



**16. Tempo de conversação no primeiro nível ANTES de ser escalado para outro nível**

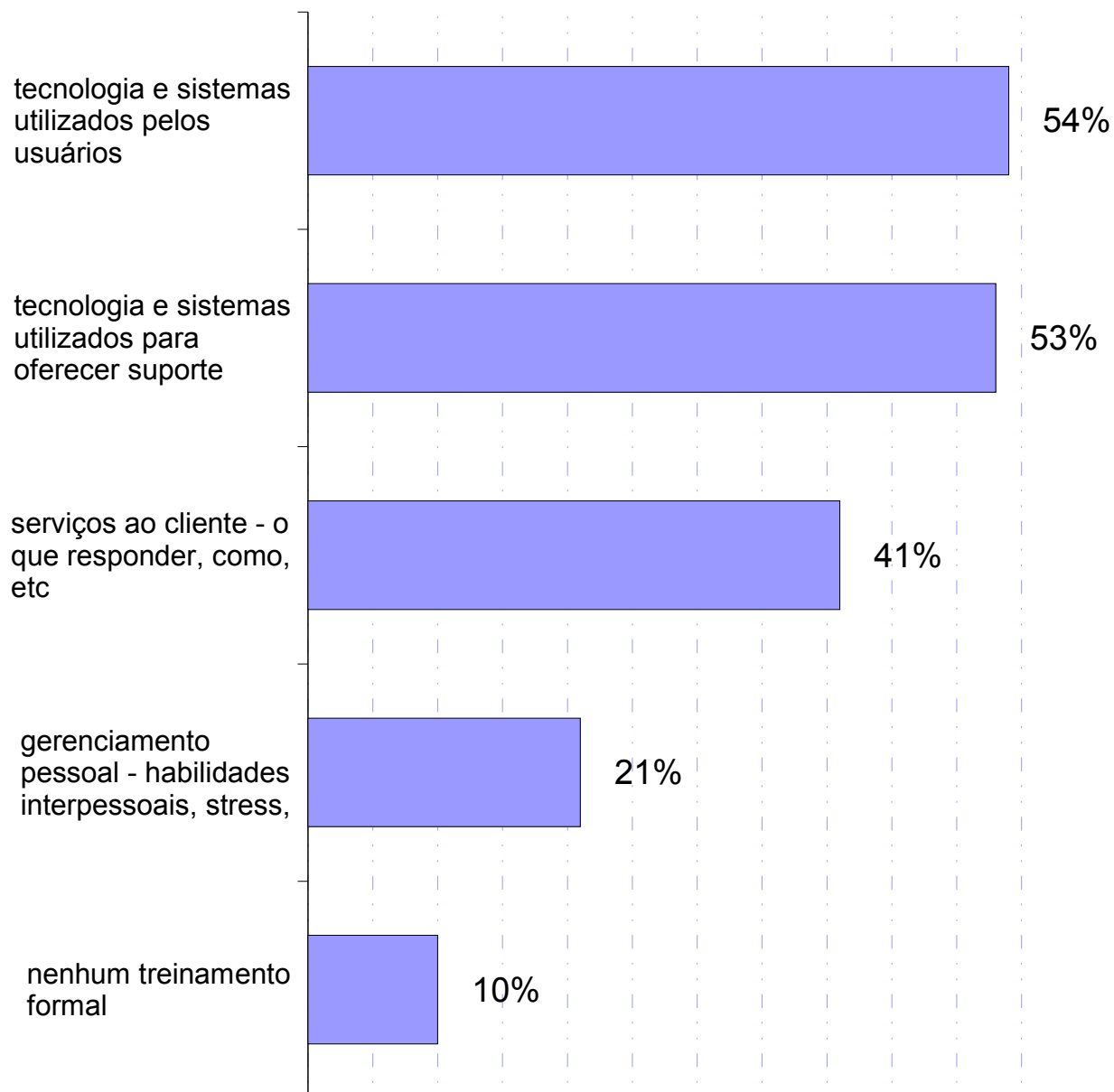


## 17. Características consideradas importantes no staff de Help Desk

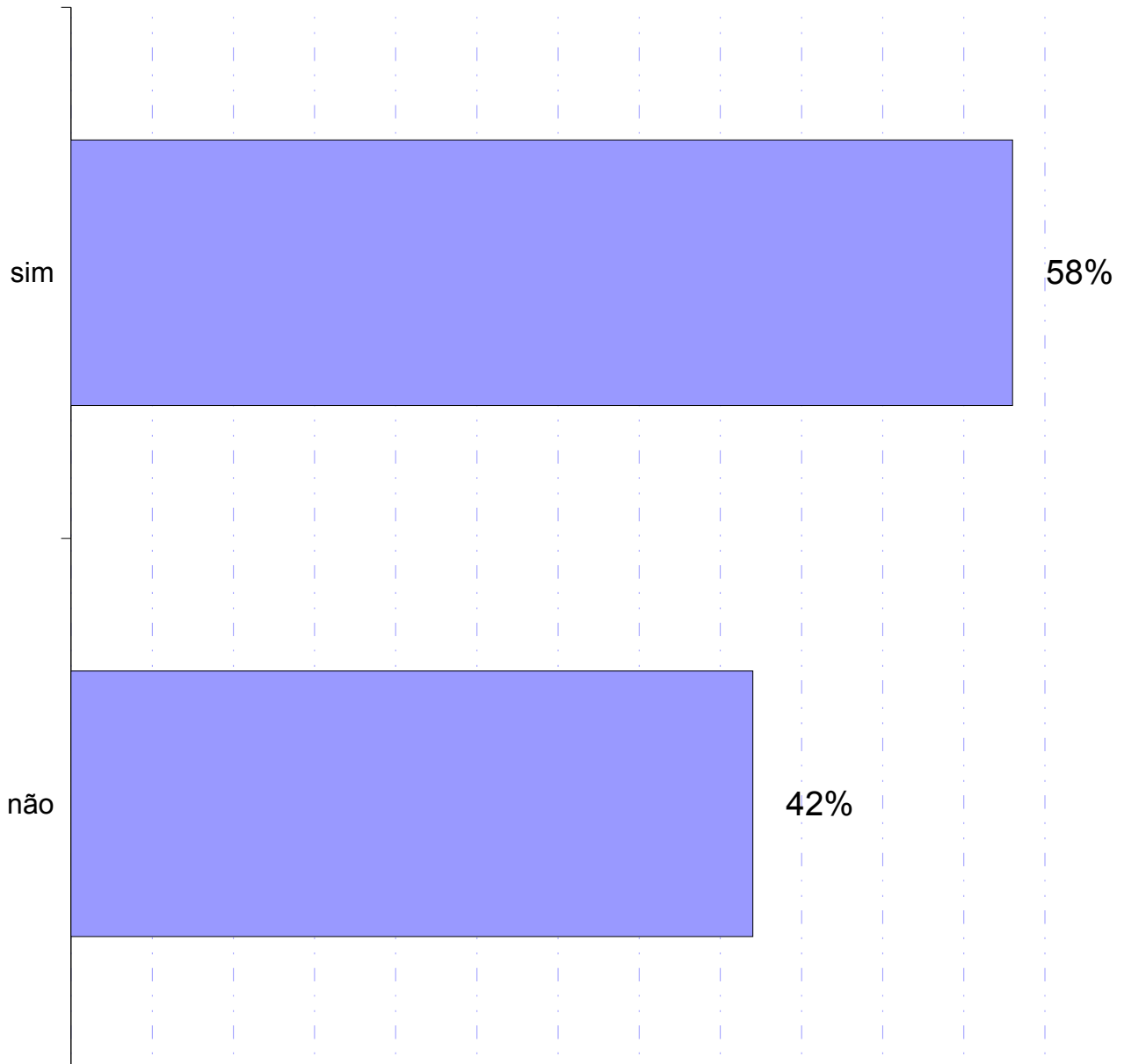




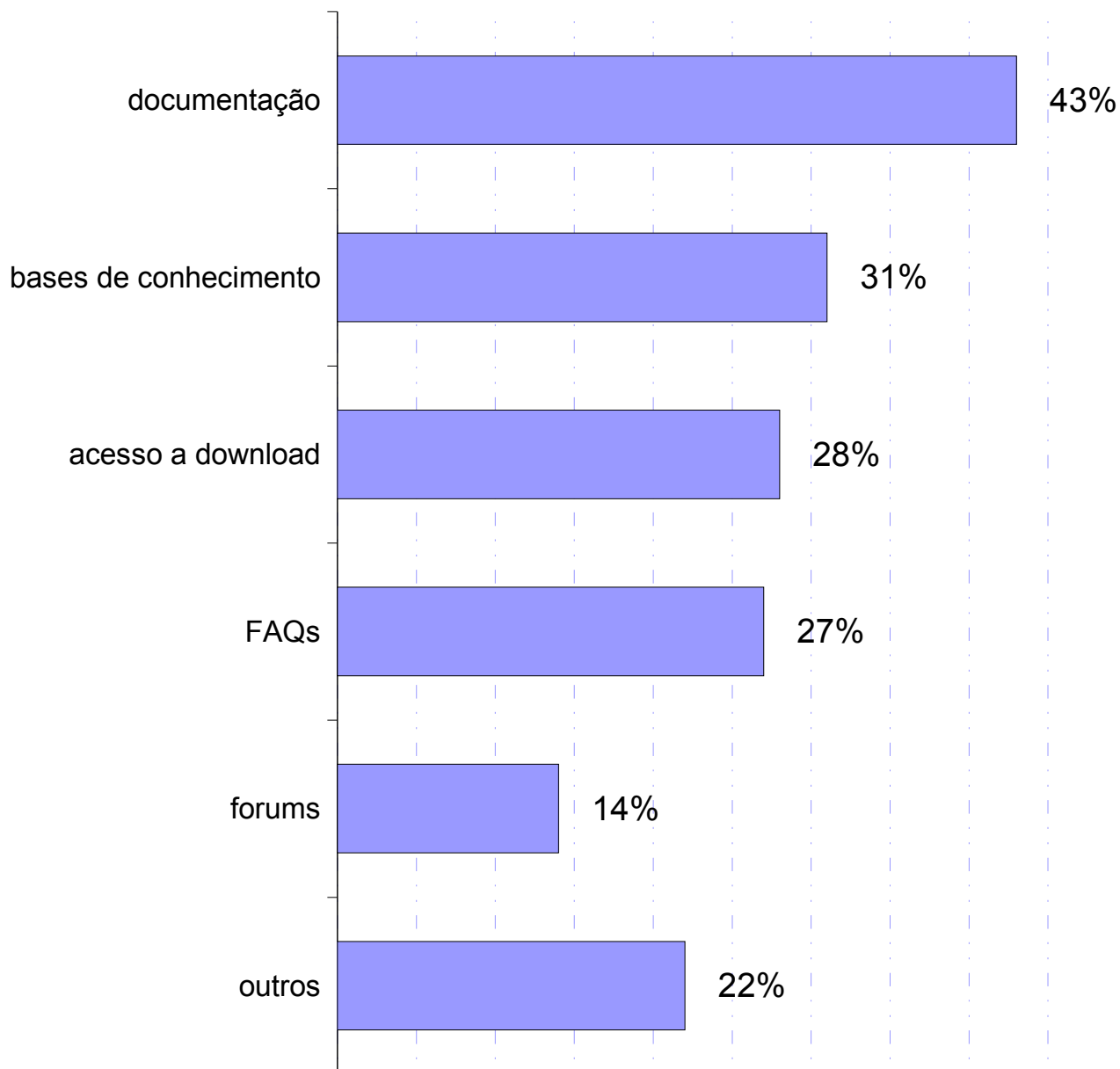
## 18. Áreas de treinamento formal da equipe



## 19. São disponibilizadas ferramentas de auto-ajuda ao usuário?



## 20. Que ferramentas de auto-ajuda são disponibilizadas ao usuário?





## **Treinamento Profissional Competências para Help Desk**

### **Do que trata**

A rentabilidade do seu negócio está baseada na área de Help Desk ou Suporte Técnico. Raros são os tipos de empreendimento hoje em dia, que não utilizam-se de tecnologia de informação e/ou computação de maneira quase vital.

Assim, cada vez que um funcionário do financeiro, da diretoria, do departamento comercial, da contabilidade ou de qualquer outro setor fica inoperante por dúvidas ou problemas no uso da tecnologia, o atendimento prestado pelo seu Help Desk é vital para diminuir o impacto da improdutividade destes funcionários na rentabilidade do seu negócio.

Este Treinamento de "Competências para Help Desk" apresenta, no período de um dia, os principais tópicos que sua equipe deve aprender sob o ponto de vista de conhecimento, habilidades e atitude, passando desde o aspecto de relacionamento humano, capacidade de comunicar-se, como perceber o desenvolvimento de conflitos, de identificar e resolver problemas.

O curso não objetiva formar, mas orientar e ilustrar itens que passam despercebidos por sua equipe. Seus técnicos virão ao evento para aprender onde focar seus recursos e que momentos são chaves para o sucesso do mesmo. Não sairão do curso de um dia amplamente habilitados a enfrentar todas as situações, mas compreenderão como lidar melhor com as mesmas.

# Conteúdo programático

## Introdução

### Significado da abreviatura CHA

- ◆ Conhecimento
- ◆ Habilidade
- ◆ Atitude

### Comunicação e seus aspectos

- ◆ Audição
  - ★ Filtros negativos
  - ★ Distrações ambientais
  - ★ Usuários emotivos
  - ★ Níveis de conhecimento e experiência
  - ★ Hábitos positivos
- ◆ Percepção
- ◆ Vocabulário, signos e significantes
- ◆ Como tirar proveito da base de conhecimento
- ◆ Relacionamento inter-pessoal

### Espírito de equipe

- ◆ Significado
- ◆ Gerando e recebendo feedback
- ◆ Reuniões
- ◆ Conflito
- ◆ Motivação
  - ★ Teoria X e Y
  - ★ Teoria Maslow
  - ★ Teoria DISC  
(Dominância, Influência, Cautela, Estabilidade)
- ◆ Níveis de conhecimento e experiência
- ◆ Hábitos positivos

### Capacidade de trabalhar sob pressão

- ◆ Stress
  - ★ Definição
  - ★ Duas faces
  - ★ Aproveitar ou gerenciar o stress?
  - ★ fatores de stress no Help Desk
  - ★ Aspectos de personalidade
  - ★ Tirando proveito do stress

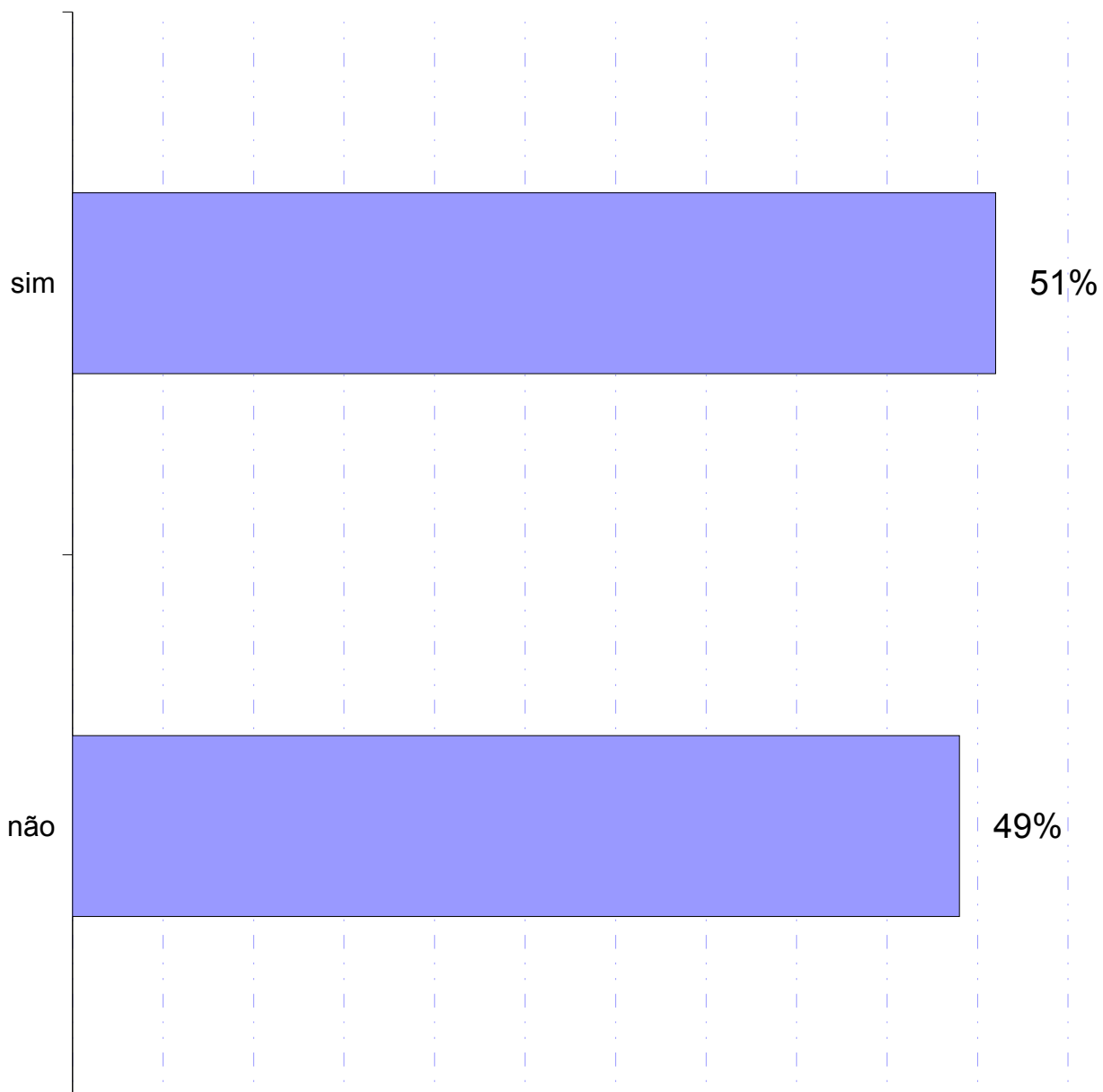
### Capacidade de solução de problemas

- ◆ Como e o que perguntar
- ◆ Processos de solução de problemas
  - ★ Mecanismos típicos de raciocínio
  - ★ Criatividade
  - ★ Visualizar sob novas perspectivas
  - ★ O que diz o passado?
  - ★ Analisar causas básicas
  - ★ Conceito "dente-de-leão"
  - ★ Gerar leque de opções
  - ★ Desenvolver planos variados de ação

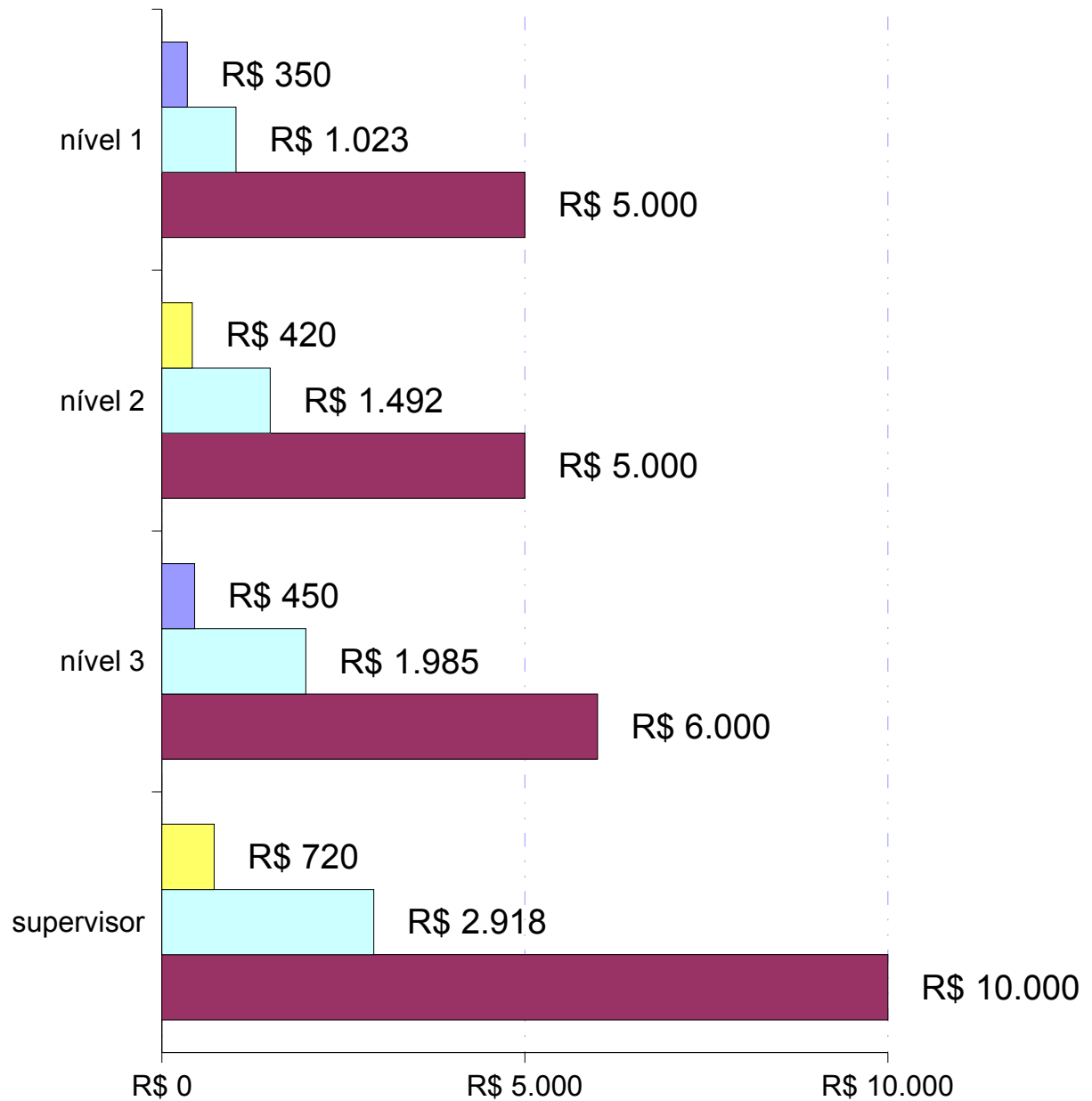
### Pro-atividade

### Bibliografia

## 21. Organização mantém controles de SLA



## 22. Média salarial do staff de Help Desk



---

---

## Conclusões

---

---

Esta primeira pesquisa nacional envolveu 144 empresas. Um número representativo caso compararmos com os Estados Unidos onde, por exemplo, pesquisas similares atingem 700 a 800 empresas, considerando uma economia e população muito superiores à nossa e onde tal tipo de pesquisa é realizada há alguns anos.

Das conclusões que podemos chegar, além daquelas existentes no **SUMÁRIO EXECUTIVO**, outras se destacam:

Uma percentagem de 43% - quase metade dos participantes – vem de empresas de serviços em TI. Significa que preocupam-se – mais do que as outras - com métricas de performance, comparativos, formas de avaliar desempenho e benchmark. Também podemos divagar que a terceirização chegou na área de Help Desk (vários participantes pertencem a empresas dessa área).

61% dos participantes prestam suporte para até 1.000 usuários. Projetando nossa amostra para o Brasil, em geral, teremos um mercado de SMB (Small and Middle Business) bastante interessante para fornecedores em geral.

No gráfico 2) percebe-se que o percentual de departamentos de Help Desk que prestam suporte "exclusivamente" externo é baixíssimo: 18%. Quem presta suporte externo, acaba também atendendo a seu público interno.

As faixas de equipes com 5 a 10 técnicos e de 11 a 20 somam 54% do total de participantes. Assim, ainda que 61% atendam até 1.000 usuários, a quantidade de técnicos é grande, orbitando pela faixa de 5 a 20 pessoas. A tecnologia fica cada vez mais disponível aos usuários, apresenta-se mais complexa e... exige mais gente para suportá-la. E quando os processos internos do departamento não são os melhores ou a tecnologia envolvida ainda encontra-se embrionária, mais gente é a única solução para atender a demanda.

Dois conjuntos de horários de atendimento se destacam no todo: a) aqueles que abrangem os cinco dias úteis e b) os que envolvem sete dias por semana, todos oferecendo mais que oito horas diárias de suporte. Parece que, hoje em dia, os tradicionais horários-estancos de trabalho ficaram no passado. Juntos, a) e b) somam 82% do total (vide gráfico da resposta 5).

74% permitem abertura de incidentes por e-mail, mas...37% levam mais que uma hora para dar um retorno ao usuário. Presume-se que, com estes tempos, um usuário não irá abrir incidentes urgentes desta maneira. Não raro, podem acontecer casos de ligações ao help desk para "- estou ligando para avisar que acabei de abrir um incidente por e-mail". Significa que ou a) se definem boas expectativas (SLA) junto ao usuário para atendimento via e-mail, ou b) atende-se rápido os e-mails (com mecanismos de auto-resposta, por exemplo) ou ainda c) suspenda o atendimento por e-mail, caso o tempo de demora seja muito alto.

54% não permitem abertura de incidentes direto no sistema. Que motivos poderiam conduzir a este comportamento? Ausência de tecnologia? Ausência de organização, métodos e marketing para convencer o usuário a usar uma nova forma de acesso ao help desk? Temor de que o usuário queria acompanhar os incidentes por WEB (por exemplo), não só abrir incidentes? Questões para reflexão.



Algumas métricas – quantidade de incidentes recebidos por telefone e resolvidos no primeiro contato – carecem de um cuidado especial na sua análise. Isto por que um grande percentual das empresas participantes são da área de TI, onde nem todos os incidentes podem ser resolvidos de bate-pronto (questões como quebra de impressora; procedimentos que envolvam um DBA presente e outros). Estas mesmas questões podem explicar por que 2% do grupo pesquisado leva mais que duas horas conversando com o usuário no primeiro atendimento.

Todas estas conclusões podem e devem ser questionadas. A função de um gerente não é só a de executar, mas de planejar, questionar e validar detalhes e idéias. Assim, fica aqui o estímulo para um debate sobre tais números.

De nossa parte, fica o sentimento de que estamos no caminho certo, ajudando o setor a conhecer-se mais e a expectativa que tal projeto proporcione muitos frutos no futuro. Desde já passamos a organizar a próxima pesquisa, com o aprendizado adquirido e esperando contar novamente com a sua colaboração.

Em nome da equipe HDO, um grande abraço para você.



**Agosto de 2005**

**Roberto Cohen**

**Sócio-fundador do HDO – Seu Help Desk Ainda Melhor**