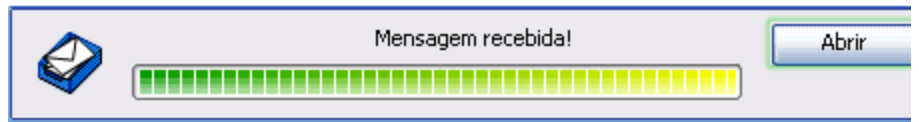


- [Globo.com](#)
- [Home](#)
- [Esportes](#)
- [Entretenimento](#)
- [Notícias](#)
- [Vídeos](#)
- [Assine a Globo.com](#)
- [Todos os sites](#)



▶ [Central do Leitor](#)

Globo
Online

[Jornal
O Globo](#)

[Diário de
S. Paulo](#)

[Assine
O Globo](#)

[Classificados
O Globo](#)

[Anuncie](#)

[Agência
O Globo](#)

[Arquiv
Premium](#)

BUSCA:

Notícias | Web powered by **YAHOO! SEARCH** |

Patrocínio



Capa

Ciência

Cultura

Economia

Educação

Esportes

Mundo

País

Plantão

Rio

São Paulo

Tecnologia

Blogs

Cadastro

Newsletter

RSS

+ Tecnologia

[Glossário](#)

[Busca de matérias](#)

RESP. SOCIAL



CDI

Pela inclusão digital. Doe aqui

ARQUIVO PREMIUM

Aqui você encontra textos publicados no **Globo** (desde 97) e no **Extra** (desde 98)

Últimos 7 dias grátis

27 de julho de 2006

TECNOLOGIA

26/07/2006 - 11h51m

Usuário quer mais qualidade no suporte em informática, avalia especialista

Agnes Dantas - Globo Online

RIO - "Tente abrir a janela" ou então "dê um boot na máquina", diz o atendente do suporte em informática - o chamado help desk - ao usuário que espera do outro lado da linha para consertar um pequeno defeito no computador. Quando não rende situações hilárias ou curiosas, o problema de comunicação entre o help desk e os usuários de tecnologias passa a ser uma das principais barreiras para a eficiência dos serviços de suporte tecnológico.

Roberto Cohen, diretor-geral da SIAL Software, empresa especializada neste segmento, reconhece que algumas histórias são mesmo engraçadas - [clique aqui e opine ou confira algumas situações relatadas por usuários](#). Mas, na opinião do especialista, que promoveu o **Help Desk Day** - evento dedicado aos profissionais da área que aconteceu no Rio -, estes problemas de comunicação são o reflexo da falta de preocupação das empresas com a qualificação desta área de atendimento.

- O profissional do suporte, muitas vezes, não tem preparo para falar e entender a linguagem do usuário. Por isso registramos estas confusões com termos como 'janela' ou com expressões do tipo 'levar o mouse ao centro da tela'. Teve até um caso de um analista de suporte que pediu que o usuário desse um boot no computador, e ouviu o som de um chute na máquina - conta.

Segundo Cohen, a maior parte das empresas se preocupa com a contratação de pessoas com alto conhecimento técnico, especializações em ferramentas e certificações, mas itens como relação interpessoal e preocupação com postura flexível acabam perdendo espaço. Apesar da importância do setor - em 2005, o segmento movimentou mais de US\$ 9,9 bilhões -, no momento da contratação há pouca preocupação com características pessoais dos atendentes, como espírito de equipe e empatia, segundo Cohen.

O mercado brasileiro, no entanto, está seguindo a tendência mundial de terceirização das equipes que atuam no suporte de tecnologias, uma das saídas para aumentar a profissionalização na área, na opinião de Cohen. Segundo ele, ao contrário das companhias que não têm este expertise, as empresas especializadas podem se preocupar mais com investimentos em novas tecnologias de atendimento - como o monitoramento remoto



PLANTÃO

17h56m| [Laptop faz americano trabalhar nas férias](#)

16h22m| [TV por assinatura e internet em banda comemoram crescimento](#)

15h57m| [Net e Oi disputam controle de Brasil](#)

[Mais no](#)

NEWSLETTER



Clique aqui para receber as notícias seu e-mail semanalmente

PARTICIPE

Pesquisa: Você já foi vítima de alguma armadilha?

▶ Sim, abri um e-mail infectado ou um arquivo anexo

▶ Sim, cliquei em um link para um site falso

▶ Não, porque conheço as armadilhas

▶ Não, porque uso antivírus

[Resua](#)

[Pesquisas anteriores](#)

do PC do usuário e "tira-dúvidas online" em versão chat, avalia.

- Assim como aconteceu com as normas ISO, houve uma resistência à terceirização porque envolve reeducação corporativa, educação pessoal, preparo de equipes. As prestadoras de serviço de help desk são cobradas em contratos, têm que cumprir regras e por isso se preocupam mais em qualificar o suporte - afirmou.

[Enviar por email](#) 

[Versão para impressão](#) 

[Voltar](#) 

[Topo](#) 

LINKS PATROCINADOS

[O que é?](#)

Cursos de Intensivos de WebDesign - em São Paulo

Cursos intensivos de informática - básicos e avançados: Webdesign (HTML & FrontPage 2003, JavaScript, CorelDraw, ASP - Active Server Pages e Macromedia Flash) e mais 20 cursos. Escola Microsoft Certified Partner - cursos com garantia de aprendizado.

www.compuclass.com.br

Instituto Infnet - Formação de Webdesigner no Rio de Janeiro

Você aprenderá tudo o que precisa para criar um site Web. Você dominará a linguagem HTML, incluindo programação em DHTML e criação de Style Sheets, saberá conceitos de Webstandards, acessibilidade e usabilidade. Fará animações em Flash e muito mais.

www.infnet.com.br

DMA Quattro - Dando Vida à Idéias e Imagens: Webdesign

Criação de websites, multimídia, apresentações em CD-ROM, catálogos eletrônicos, animações, vídeos institucionais e design gráfico.

www.agenciaquattro.com.br

Megafone

Você já testou a telefonia via internet (como p.ex. Skype?

[Dê sua op](#)

[Outras opi](#)

BLOGS GLOBO ON



Beta

Internet e desenvolvimento abordados de uma forma mais técnica



Beto Largmar

Tecnologia, design internet e outras novidades



Carlos Alberto Teixeira

Notícias sobre o universo e tudo o que circunda



Luis Gravatá

Aqui ou onde, já sempre



Nelson Miler

A tecnologia do cotidiano sem complicação



Sergio Maggi

Bizarrices, inutilidades e, às vezes, utilidades na internet


[Leia](#)

COMPRAR BEM

Quer comprar na internet? Pesquise o melhor preço

EDIÇÃO DA SEMANA



 [Clique aqui e leia a edição de Info do Globo](#)