



Ciência e Tecnologia

anselmomeyer@oestadodoparana.com.br

Técnicos vão ter de explicar melhor o "informatiquês"

Fabiano Klostermann - [30/05/2007]



Quem nunca se viu na frente do computador em uma situação aparentemente sem saída? PC travado, internet que não funciona, antivírus que não protege, aquele texto enorme digitado no Word e ainda sem salvar quando o programa pára de responder? Para estes e outros problemas o suporte técnico sempre parece ser a melhor saída, mas e quando não se entende nada do que eles dizem?

As falhas de comunicação entre os técnicos que prestam o chamado help desk e os usuários sem muita experiência não são fatos exatamente novos. Mas um evento realizado semana passada, em Curitiba, procurou encaminhar soluções para esse problema e fazer com que os responsáveis por este serviço vejam o sofrimento dos leigos, que penam para entender o chamado "informatiquês", corriqueiro para os

técnicos.

O seminário Help Desk Day aconteceu no último dia 22 e contou com a participação de vários coordenadores de suporte técnico de empresas do Paraná e Santa Catarina. Para Roberto Cohen, diretor-geral da Sial Software e um dos organizadores do evento, a idéia é fazer com que o serviço ganhe em qualidade e que o setor se desenvolva com mais vigor no Brasil. "Hoje, os técnicos que trabalham no suporte são contratados por sua capacidade técnica. Nossa idéia é fazer com que a habilidade de lidar com as pessoas, de se comunicar, de se solidarizar com os problemas do usuário, também conte para a excelência no atendimento", afirmou.

As idéias de Roberto vão além do assunto suporte técnico. Segundo ele, um serviço prestado com eficiência aumenta a competitividade das empresas. "Não se pode exigir do usuário conhecimento pleno de dez ou vinte programas. Ele é pago para desempenhar sua função, ou seja, jornalista, contador, assistente administrativo, etc. Se não consigo solucionar o problema técnico rapidamente, perco dinheiro com o tempo ocioso do meu funcionário."

Para o participante Willyan Goulart, responsável pelo suporte da cadeia de Supermercados Angeloni, a humanização dos serviços de help desk é uma idéia muito válida. "Há vários conceitos que eu já tinha ouvido falar, mas que só através do encontro é que me aprofundei", disse. Segundo ele, o amadurecimento da discussão só vai ocorrer a partir da aproximação das empresas que contam com esse tipo de serviço. "Precisamos de um encontro regional. Uma reunião para trocar experiências e possíveis soluções para os nossos problemas, já que muitos são comuns no nosso meio." O Help Desk Day é realizado em várias capitais brasileiras ao longo do ano. Mais informações no site www.helpdeskday.com.br.

"Mas precisa ter um computador?"

As dificuldades que cercam o serviço de help desk passam pela insensibilidade e falta de capacitação dos técnicos, mas também são agravadas pelo completo desconhecimento dos usuários. Para o ex-técnico Eduardo Quinalha, que trabalhou nove anos no suporte de provedores de internet, alguns clientes abusam do desconhecimento da informática. "Uma vez um cara ligou querendo assinar o provedor, mas não sabia que precisava de computador", desabafou.

Já a professora Luciana Oliveira, que trabalha com suporte a programas pedagógicos, defende a linguagem simples como forma de atingir melhores resultados. "Quando tomamos alguns cuidados, como não dizer 'clique na barra de endereços' mas sim 'clique onde está escrito tal coisa', facilitamos para os professores que usam nosso serviço", afirmou. Mas mesmo ela sofre quando precisa utilizar o help desk da empresa onde trabalha. "Às vezes, a gente liga e fala que a internet não está conectando, o que é comum. Mas o cara do suporte te fala mil coisas que você não entende. Se eu soubesse o que é tudo isso, eu não precisava chamar", reclama.

Setor ainda está pouco desenvolvido

O setor de help desk ainda não está bem desenvolvido no Brasil. Segundo Roberto Cohen, o motivo é que o brasileiro ainda não utiliza o setor de serviços rotineiramente. "É mais ou menos como a pessoa que precisa ajustar uma barra ou trocar um zíper e faz em casa, correndo o risco até de estragar a roupa. Faz isso sem saber que, se procurasse um serviço especializado, teria resultados melhores e mais profissionais", afirma.

O setor de venda de programas (softwares) é o mais carente no quesito help desk no País. "Não há a consciência dos benefícios do suporte pois a maioria dos programas vendidos no Brasil é pirata", disse.

Mas nem mesmo o setor de venda de computadores da linha branca (como Dell, HP e Positivo), que cresceu muito no ano passado, escapa dessa cultura. "Compra-se o equipamento acreditando em uma profecia de que nada de errado vai acontecer. Quando vem um problema, o consumidor se arrepende daquele valor irrisório que ele não quis pagar pelo suporte técnico estendido", concluiu.

Melhor visualizado com Internet Explorer 5.0 ou Superior

© - O Paraná-Online é uma empresa do Grupo Paulo Pimentel - Curitiba / PR - Brasil

Imprimir

Fechar