

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA “PAULA SOUZA”

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE RIBEIRÃO PRETO

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

RELATÓRIO TÉCNICO-CIENTÍFICO

**ETAPAS DO DESENVOLVIMENTO DO SETOR DE SUPORTE TÉCNICO NA
EMPRESA
ALFRED DELIVERY**

DIEGO ALBERTO RODRIGUES BLANDINO

PROF. ORIENTADOR: DRA. ANNA PATRICIA ZAKEM CHINA

RIBEIRÃO PRETO, S.P.

2022

DIEGO ALBERTO RODRIGUES BLANDINO

**SETOR DE SUPORTE TÉCNICO
ALFRED DELIVERY**

Relatório Técnico-Científico apresentado à
Faculdade de Tecnologia de Ribeirão Preto,
como parte dos requisitos para a obtenção do
título de Tecnólogo em **Análise e
Desenvolvimento de Sistemas.**

Orientador: Prof. Dra. Anna Patricia Zakem
China

RIBEIRÃO PRETO, S.P.

2022

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço à Deus que tornou possível a realização de um sonho: cursar a Educação Superior.

À minha esposa Juliana Ferreira Blandino fonte da minha inspiração e motivação pela continuidade dos meus estudos. Através de seu olhar me sinto capaz na busca de encontrar o meu melhor.

À professora Dra. Anna Patrícia Zakem China por ter sido minha orientadora desempenhando tal função com dedicação e amizade e que me direcionou e ajudou abrir meus olhos para a escolha do tema dessa pesquisa.

Ao Diretor Geral da empresa Alfred Delivery Aplicativo, Myrko Araújo Micali, pelo fornecimento de dados e materiais que foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa possibilitando a realização deste trabalho.

Aos professores da FATEC Ribeirão Preto, por todos os conselhos, pela ajuda e pela paciência com a qual guiaram o meu aprendizado.

RESUMO

O intuito desse relatório técnico científico é apresentar a criação do setor de suporte técnico dentro da empresa Alfred Delivery Aplicativo, onde após análises dos perfis de possíveis colaboradores para formação da equipe de atendimento técnico, implementação de hierarquia do setor de suporte técnico para o correto direcionamento dos tickets de acordo com as competências dos agentes e a organização das escalas de trabalho e plantões de final de semana foi possível aumentar o FCR (*First Call Resolution* – Resolução na Primeira Chamada) e a satisfação dos clientes quanto ao atendimento recebido. O objetivo foi alcançado fazendo uso também de um sistema mais eficiente de *Service Desk* com integrações de várias plataformas para abertura de *tickets* de atendimento das demandas de suporte técnico, que proporcionou um melhor gerenciamento desses *tickets* e relatórios das solicitações de suporte, com todos esses processos implementados, os resultados obtidos foram notórios devido à aplicação dessa estruturação e criação do setor de suporte técnico dentro da empresa, trazendo mais confiança para os clientes referente aos serviços e sistemas que a empresa fornece.

Palavras-chave: Atendimento. Competências. Eficiente. Suporte. Técnico.

ABSTRACT

The purpose of this scientific technical report is to present how the technical support sector was created in the company Alfred Delivery Application, where after analyzing profiles of possible employees to build the technical service staff for customers, implementing the hierarchy of the technical support sector, the correct distribution of the tickets, according to the agents skills, organization of work schedules and weekend shifts, which enabled to increase the FCR (First Call Resolution) and customer satisfaction regarding the service received. The objective was achieved by also making use of a more efficient Service Desk system integrating various platforms to the users needs of troubleshooting, this system provides a better management of tickets and support request reports, with all these implemented processes, remarkable results were obtained due to structuring and creating the technical support sector in the company, bringing more confidence to customers regarding the services and systems that the company provides.

Keywords: Calls. Competencies. Efficient. Skills. Support. Technician.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da empresa.....	12
Figura 2 - Organograma setor de suporte técnico.....	16

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Chamados abertos por canal de atendimento	19
Gráfico 2 - Chamados abertos por dia da semana	19
Gráfico 3 - Porcentagem de chamados abertos por hora dia	20
Gráfico 4 - Tempo médio da primeira resposta	20
Gráfico 5 - Tempo médio da resolução	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Chamados resolvidos com artigos x sem artigos.....	18
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i> (Dúvidas Frequentes)
FCR	<i>First Call Resolution</i> (Resolução na Primeira Chamada)
FATEC	Faculdade de Tecnologia
KPI	<i>Key Performance Indicator</i> (Indicador-chave de Performance)
OKR	<i>Objectives and Key Results</i> (Objetivos e Resultados Chaves)
SLA	<i>Service Level Agreement</i> (Acordo de Nível de Serviço)

Sumário

INTRODUÇÃO	11
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA/REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	11
Identificação da Empresa.....	11
Histórico da Empresa	12
Organograma	12
SETOR DE SUPORTE TÉCNICO ALFRED DELIVERY	13
Sistemas de abertura de chamados	14
Equipe	15
Gerente de Suporte Técnico.....	16
Organograma da equipe de Suporte Técnico.....	16
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
Análise dos dados de atendimento ao cliente entre os sistemas: Jira <i>Service Desk Management</i> e Zendesk <i>Service desk Management</i>.....	17
Chamados resolvidos com artigos x sem artigos	17
Tempo Médio de Resolução dos Chamados.....	18
Tempo de Primeira Resposta e Tempo de Resolução dentro do SLA	18
Porcentagem de Chamados Abertos por Canal de atendimento	19
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RESULTADOS OBTIDOS.....	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
Dificuldades enfrentadas.....	23
Futuros encaminhamentos	24
REFERÊNCIAS	25
APÊNDICE A – TERMO DE ORIGINALIDADE	26
ANEXO A – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA.....	27

INTRODUÇÃO

Esse trabalho visa apresentar a implantação do setor de Suporte Técnico para atendimento dos clientes (franqueados, fornecedores e usuários finais) da empresa Alfred Delivery Aplicativo, mostrando os resultados obtidos com a estruturação da equipe de analistas de suporte e treinamentos. Será abordado neste trabalho a elaboração do catálogo de serviços do setor de suporte, a configuração de um novo *Service Desk* para atendimento dos chamados (*tickets* de atendimento do suporte) com integrações de múltiplos canais de contato.

Apresentaremos os números obtidos antes da estruturação do setor e os números após, com análises quantitativas dos resultados.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA/REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O estudo foi desenvolvido com base nas obras de Roberto Cohen (2008, 2011). Suas obras exprimem a essência do trabalho no suporte técnico ao usuário.

O autor é referência quando o assunto é implantação e estruturação do setor de suporte técnico em empresas. De acordo com Cohen, “o departamento de suporte técnico deve ser entendido por você como um empreendimento que busca resultados.” (2011, p. 24).

Concordo com o autor, pois no ambiente corporativo tudo respira números e metas e no setor de suporte técnico, caso não seja bem estruturado, pode impactar negativamente os resultados da empresa.

Por esse motivo seguindo a linha de pensamento do autor, me vali de seus conhecimentos, aplicando-os de forma prática de modo a obter os resultados que serão apresentados nesse relatório.

Identificação da Empresa

A empresa Alfred Delivery Aplicativo LTDA é uma Startup que atua no segmento de Marketplace e Delivery com o modelo de vendas de franquias por concessão de

direitos de uso dos sistemas, aplicativos e tecnologias proprietárias, tem sua sede localizada na cidade de Ribeirão Preto - SP.

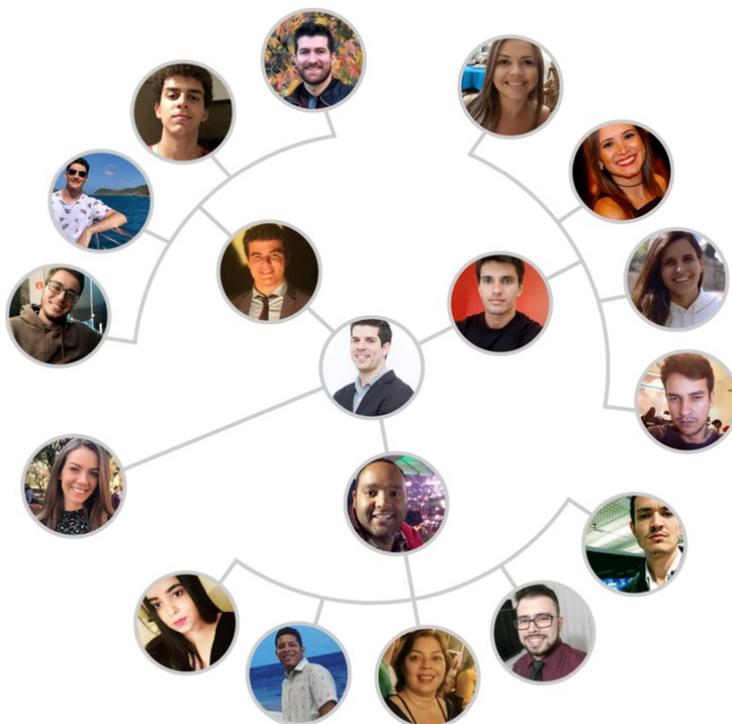
Histórico da Empresa

Criada em 2017 com a ideia de oferecer um aplicativo de *delivery* de tudo. O fundador Myrko Araújo Micali inscreveu sua ideia no processo seletivo do *Founder Institute*, maior pré-aceleradora de *startups* do mundo. Concorrendo com mais de 890 ideias inscritas, das quais 23 foram selecionadas e apenas 5 graduadas após todos os processos de validação da ideia.

O Alfred foi um dos 5 finalistas e após isso passou por mais uma aceleração dentro do *Sevna Startups*, onde criou seu primeiro modelo de franquias. Atualmente o Alfred promove o empreendedorismo através dos franqueados, gerando empregos diretos e indiretos, ajudando a digitalizar fornecedores locais dos pequenos centros, presentes nas 5 regiões do Brasil, com números surpreendentes e crescimento mensal médio de mais de 40%.

Organograma

Figura 1 – Organograma da empresa



Arranjo Físico (2021)

O Alfred é composto por:

Diretoria: CEO Myrko: Micali;

Diretor de Operações: João Melo;

Diretor Comercial/Marketing: Allan Nicola;

Diretor de Tecnologia: Rian Reis;

Gerente de Consultoria de Franquias: Guilherme Binhardi;

Gerente de Suporte Técnico: Diego Alberto Rodrigues Blandino;

Desenvolvedores: Gabriel Soares, Guilherme Reis, Marcelo Guerreiro e Alisson Macedo;

Assistentes de Suporte Técnico: Kaique Silva, Ananda Alves e Guilherme Leone;

Agentes de Expansão Comercial: Shirley de Lima, Samantha Saldanha, Rafaela Bonaquista, Luca Ferro e Adrielle Granel;

Operadores de Atendimento Franquias: Iria Veruska, Gabriela Monteiro, Aline dos Santos e Tailan Ferreira.

Financeiro: Ana Laura.

SETOR DE SUPORTE TÉCNICO ALFRED DELIVERY

O setor de Suporte Técnico era composto por apenas um colaborador que sou eu. Tendo a responsabilidade pela triagem, análise, direcionamento, respostas e resoluções dos chamados recebidos através da ferramenta de *service desk* chamada Jira.

Tendo a demanda de atendimentos aumentado consideravelmente devido à expansão acelerada da empresa, identificamos a necessidade de montar um time que ficaria responsável pelo atendimento dessa demanda. Para auxiliar na gestão desses atendimentos, precisaríamos de um sistema de *service desk* mais eficiente e com mais opções de canais de atendimento, pois nossos clientes desejavam ser atendidos prontamente tanto dentro de nossa página quanto na rede social utilizada para envio de mensagens expressas que no caso é o *WhatsApp* e o *service desk* em uso (Jira) não continha essas integrações com essa rede social e chat integrado em nossa página, fornecendo apenas a opção de abertura de chamados por e-mail. Por esse motivo decidimos trocá-lo e iniciei então a busca por uma ferramenta que nos proporcionasse esses canais de atendimento.

Após pesquisar e ponderar muito sobre qual sistema de gestão de atendimento usar, escolhemos o *Zendesk Service desk*, pois esse provia a codificação nativa para inserção do chat para pronto atendimento em nossa página e a integração da rede social *WhatsApp* que era tão solicitada por nossos clientes.

Após a contratação do sistema de gerenciamento de atendimentos, iniciamos a divulgação das vagas de analista de suporte júnior e a captação de currículos. Iniciamos as entrevistas e selecionamos os colaboradores que fariam parte do time de suporte.

Esses colaboradores receberam um treinamento baseado em nosso histórico de atendimentos de chamados e simulações de atendimentos com demandas fictícias, para que se habituassem com os tipos de clientes e tickets que atenderiam no dia a dia.

Após treinada a equipe, essa ficou por garantir a total assistência aos franqueados, problemas e dúvidas relatadas pelos fornecedores, shoppers(entregadores) e clientes que fazem uso dos aplicativos e serviços prestados pela franqueadora. Esse tipo de atendimento em qualquer um dos canais oferecidos pela empresa, serão registrados em nossa ferramenta de gerenciamento de atendimentos que como já descrito anteriormente será o *Zendesk*, fazendo controle desses atendimento através de números de tickets, para facilitar a obtenção de informações mediante ao histórico de atendimento dos clientes e problemas relatados provendo relatórios analíticos para melhoria dos serviços prestados e tomada de decisões quanto aos updates dos nossos sistemas.

Sistemas de abertura de chamados

É importante, no entanto, que o sistema de chamados seja eficiente a ponto de resolver de maneira rápida e efetiva as demandas, gerando menos prejuízos e mais qualidade ao trabalho. O atendimento por meio de chamados é um aspecto fundamental para estruturar uma equipe de suporte.

Sem um sistema específico e adequado é praticamente impossível controlar todos os chamados, gerenciar clientes e até mesmo a própria equipe. Implementar um controle de atendimentos que seja sólido garantirá a organização de todo o processo de atendimento.

A organização proporcionada pela utilização de uma boa plataforma virtual terá como consequência mais eficiência da equipe e redução de possíveis erros por parte dos membros do time. Com isso, a produtividade do setor aumenta devido à centralização e automatização de todos os chamados atendidos em uma só plataforma.

Neste trabalho serão analisados dados estatísticos de dois sistemas de chamados: *Jira Service Desk Management* que foi substituído pelo e *Zendesk Service Desk Management*. Que conforme descrito anteriormente o sistema Jira somente provia o gerenciamento e atendimento dos chamados abertos por e-mail e fornecia também relatórios com dados para análises estatísticas dos atendimentos, já por sua vez o Zendesk prove múltiplos canais para abertura de chamados com integrações em nossa página com chat online, registro de tickets para conversas originadas pela rede social *WhatsApp* e relatórios analíticos um pouco mais detalhados.

Equipe

Outro ponto a ser estabelecido é a estrutura da equipe de Suporte Técnico. É importante estabelecer uma divisão entre os níveis de atendimentos, pois essas especificações de equipe trarão benefícios para um melhor atendimento dos chamados recebidos. Usualmente, os níveis existentes em uma equipe que adota essa metodologia são o nível 1 e o nível 2 e às vezes, o nível 3.

Os analistas de nível 1 ficarão responsáveis pela triagem dos chamados em geral e o atendimento dos chamados mais simples, que podem ser respondidos com instruções a respeito de como os usuários deverão proceder quando se depararem com alguma situação dentro dos sistemas.

Já os analistas de nível 2 serão responsáveis pelos chamados mais complexos. Esse tipo de chamado demanda do atendente responsável um conhecimento mais aprofundado dos produtos e sistemas atendidos e em alguns casos conhecimentos em banco de dados para consultas esporádicas que levem a identificação de alguma inconsistência, relatando esse tipo de situação para o time de desenvolvimento de software incluir no backlog para correções.

Os analistas do nível 3 são os especialistas em determinadas ferramentas ou serviços. Eles são o apoio para o nível 2 e resolvem problemas complexos demais para os analistas dos níveis anteriores. Os analistas que possuem experiência para atuarem com as demandas de nível 3, podem realizar ajustes no código fonte dos sistemas proprietários, realizar testes sistematizados e ou documentar processos para resolução de problemas e tutoriais de uso dos sistemas.

Essa divisão é importante para que os esforços da equipe sejam direcionados às demandas específicas com o nível de conhecimento necessário para a resolução dos problemas, contribuindo assim para uma melhor organização e maior produtividade e

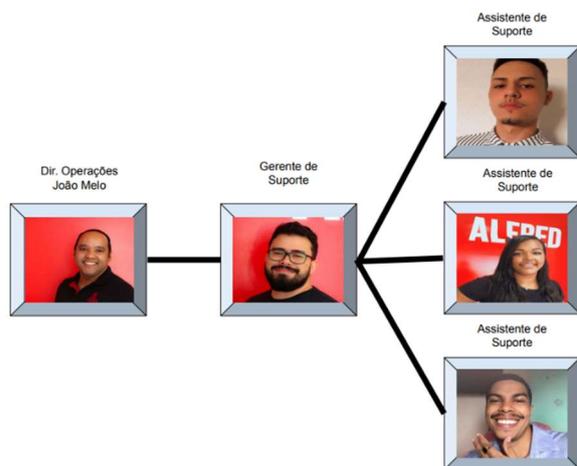
eficácia no atendimento. Salientamos que nesse primeiro momento foi possível a contratação de apenas três analistas de nível 1, os quais já trouxeram um resultado muito satisfatório.

Gerente de Suporte Técnico

Gerente de Suporte Técnico será responsável pela gestão da equipe de Suporte Técnico, pelo gerenciamento do atendimento ao usuário, detecção e solução de problemas, elaboração de documentos gerenciais, e-mail, gerenciamento das atividades da área de suporte técnico aos usuários, compreendendo o desenvolvimento de estudos de hardwares e softwares, através de pesquisas em publicações técnicas, controle do desempenho dos sistemas implantados e recursos técnicos instalados, oferecer suporte técnico por telefone e por sites que visitam, gerir e promover o *help desk* que foi fornecido para suporte ao cliente, garantir que os membros da equipe realizarão o melhor de suas habilidades, suportar a equipe técnica para sanar dúvidas complexas sobre as reclamações dos clientes, criar relatórios mensais com base no desempenho da equipe e consultas de questões resolvidas ou não resolvidas, desenvolver métodos e sugerir melhorias contínuas para o setor e para a empresa, gerenciar todos os projetos do setor e prover meios para qualificação da equipe.

Organograma da equipe de Suporte Técnico

Figura 2 - Organograma setor de suporte técnico



PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse relatório foi utilizado como método para a obtenção dos dados, a implementação de um novo sistema de *Service Desk* com mais recursos e ferramentas para a análise dos tipos de atendimento fornecidos aos clientes da empresa Alfred Delivery Aplicativo, utilizando o método de análise quantitativa dos dados entre o novo sistema e o antigo. Foram analisados os dados referentes aos períodos de 01 de junho de 2020 a 20 de abril 2021 do sistema Jira *Service Desk Management* com os relatórios de quantidades de *tickets* criados X resolvidos, satisfação do cliente, solicitações atendidas com artigos X sem artigos e tempo médio de resolução e *tickets* atendidos dentro do prazo X violados. Todos esses dados foram extraídos do sistema Jira *Service Desk Management* para serem comparados com os dados que foram extraídos do novo sistema de gerenciamento de chamados, o Zendesk *Service Desk Management*.

Análise dos dados de atendimento ao cliente entre os sistemas: Jira *Service Desk Management* e Zendesk *Service desk Management*

Os dados apresentados abaixo, foram colhidos do uso do sistema Jira *Service Desk Management*, para o atendimento inicial de 56 franquias em 21 de junho de 2020, quando se deu o início da utilização do referido sistema, até o encerramento do usa data da troca para o novo *service desk* em 21 de abril de 2021, onde começamos a atender um total de 126 franquias.

Chamados resolvidos com artigos x sem artigos

Comparação de chamados técnicos atendidos com e sem o auxílio de um artigo da base de conhecimento.

- Período de análise 20 de junho de 2020 a 21 de abril de 2021;
- Solicitações resolvidas: com artigos 62 x sem artigos 3397;

Observa-se que a maioria dos chamados atendidos não foram resolvidos com a ajuda de algum documento já elaborado que pudesse auxiliar na resolução desses chamados. Um total de apenas 1,83% dos chamados foram solucionados com um dos documentos da base de conhecimentos disponível no sistema, mostrando que o sistema não favorecia esse tipo de consulta dos materiais para o envio.

Tabela 1 - Chamados resolvidos com artigos x sem artigos

Data	resolvidos com um artigo	resolvidas sem um artigo
junho de 2020	0	0
julho de 2020	4	524
agosto de 2020	0	324
setembro de 2020	0	388
outubro de 2020	3	263
novembro de 2020	18	277
dezembro de 2020	3	209
janeiro de 2021	2	182
fevereiro de 2021	0	447
março de 2021	3	479
abril de 2021	7	190

Tempo Médio de Resolução dos Chamados

Comparação do tempo médio de atendimento dos chamados entre os sistemas.

- Período de análise 20 de junho de 2020 a 21 de abril de 2021 no Jira Service Desk Management: Tempo médio de resolução de chamados de 34.14 horas.
- Período de análise 21 de junho de 2021 a 20 de abril de 2022 no Zendesk Service Desk Management: Tempo médio de resolução de chamados de 1.2 horas.

Para a melhoria desse resultado adotamos à partir da implantação do sistema Zendesk, a política de resolução de casos que são relatados para o time de desenvolvimento e após a resolução do card de correção do time de desenvolvimento, o time de suporte recebe a notificação vinda do card resolvido e responde em cima do chamado do cliente que reportou a situação, que o problema foi solucionado. Esse procedimento trouxe um resultado mais expressivo no tempo de resolução dos chamados reduzindo o tempo de 34.14 horas conforme mostrado acima, para 1.2 horas atuando no Zendesk com o método implementado, conforme mostram os dados abaixo:

Tempo de Primeira Resposta e Tempo de Resolução dentro do SLA

Comparação entre a primeira resposta e a resolução do chamado dentro do SLA no sistema Jira Service Desk Management durante o período de análise 20 de junho de 2020 a 21 de abril de 2021:

- Tempo de Primeira Resposta SLA de 12 horas = 90.4%
- Tempo de Resolução SLA de 24 Horas = 74%

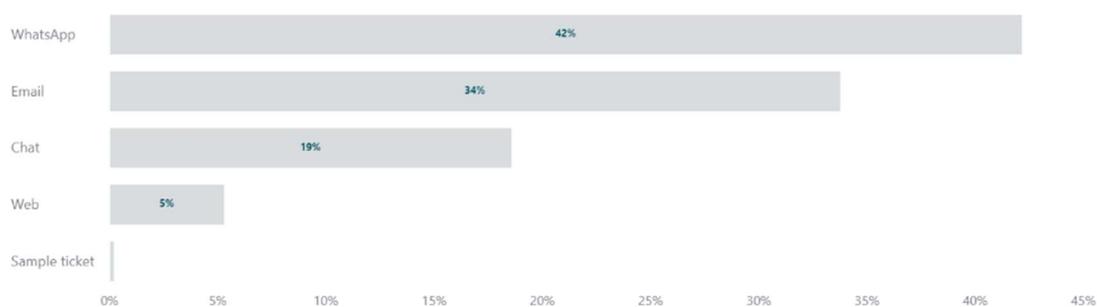
Comparação entre a primeira resposta e a resolução do chamado dentro do SLA no sistema *Zendesk Service Desk Management* durante o período de análise 21 de junho de 2021 a 20 de abril de 2022 com 5517 chamados no período:

- Tempo de Primeira Resposta SLA de 3 horas = 90.5%
- Tempo de Resolução SLA de 24 Horas = 83%

Nota-se que com Zendesk conseguimos reduzir o SLA de primeira resposta, manter a porcentagem de chamados respondido dentro do SLA de tempo e aumentar a porcentagem de chamados resolvidos dentro do prazo do SLA de resolução do chamado.

Porcentagem de Chamados Abertos por Canal de atendimento

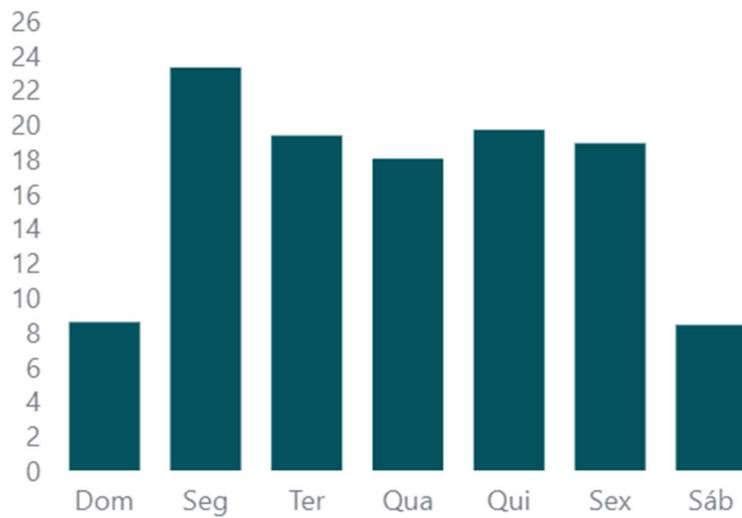
Gráfico 1.1 - Chamados abertos por canal de atendimento



O maior motivo que nos levou a utilizar o *Zendesk Service* foi a necessidade de atender nossos clientes através da rede social *WhatsApp*, que conforme mostra no gráfico os chamados atendidos oriundos desse canal representam 42% dos chamados atendidos pela empresa. Abaixo serão apresentados alguns dados sobre o uso do sistema *Zendesk Management*, que fornece muito mais recursos e relatórios para análises e tomadas de decisões.

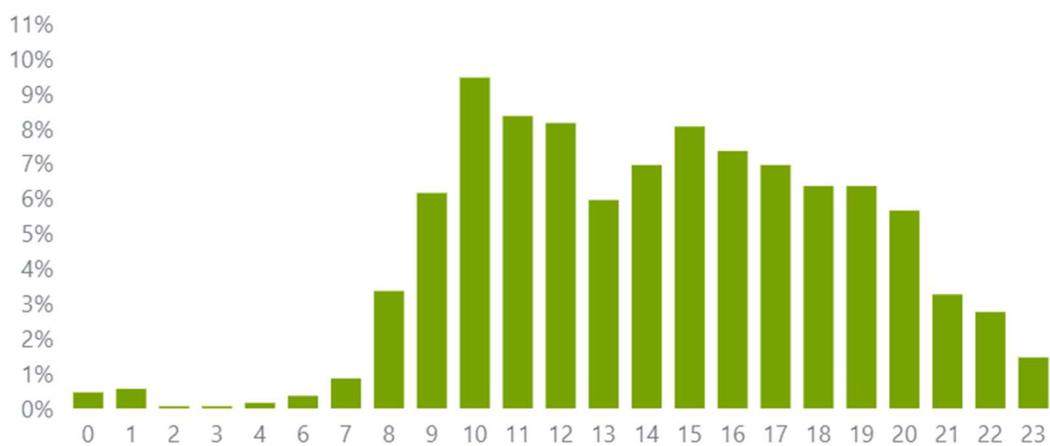
Média de chamados abertos por dia da semana

Gráfico 2 - Chamados abertos por dia da semana



Porcentagem de chamados abertos por hora dia

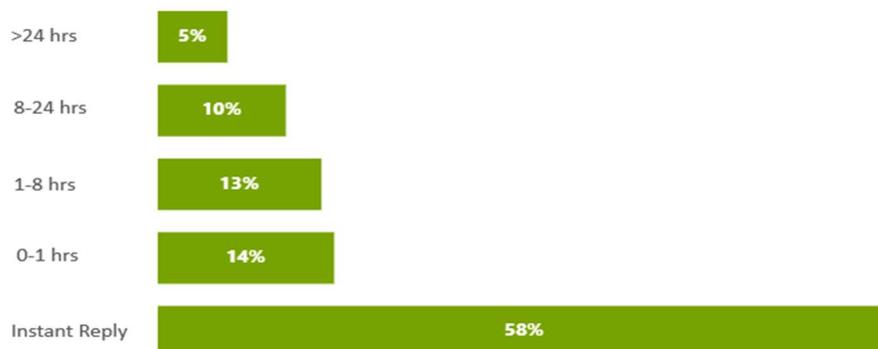
Gráfico 3 - Porcentagem de chamados abertos por hora dia



Com essas métricas, foi possível planejar e escalar melhor o time para atender de maneira mais eficaz os tickets abertos pelos nossos clientes.

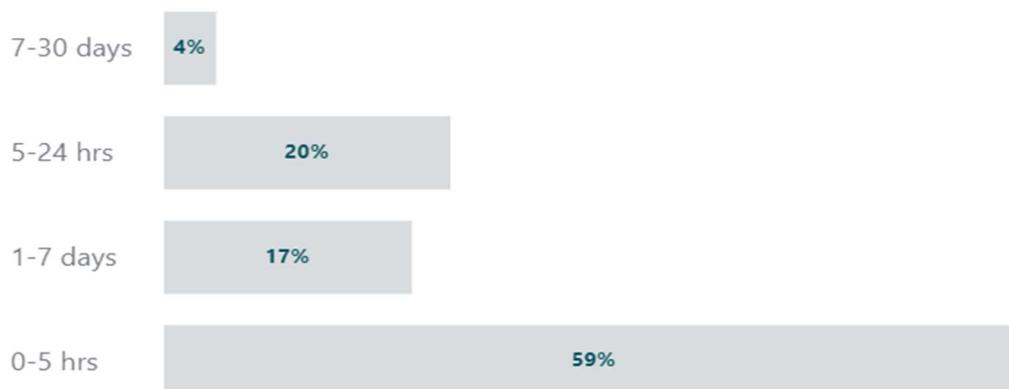
Tempo médio da primeira resposta

Gráfico 4 - Tempo médio da primeira resposta



Tempo médio da resolução

Gráfico 5 - Tempo médio da resolução



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RESULTADOS OBTIDOS

Com o crescimento de mais de 40% ao mês fez-se necessário adequar o setor de suporte técnico devido à alta demanda de dúvidas e problemas que são necessários a intervenção do suporte técnico.

Como forma de sanar algumas dúvidas de uso dos sistemas oferecidos, iniciamos a documentação dos procedimentos operacionais por manuais em vídeo em nosso FAQ além das documentações já existentes dos manuais por escrito, como apresentado por Cohen:

Discipline-se a criar uma base de conhecimento para os trinta incidentes mais comuns e ajudará muito a sua equipe de Nível 1. Ela não irá acessar o Nível 2 com perguntas simplórias que podem ser resolvidas com um conhecimento adicional. Mas, de forma chata e metódica, cobre documentação, revise-a,

identifique se está nos padrões combinados e execute outras ações gerenciais. (COHEN,2011, p. 25).

Em Seu departamento de Help Desk é fundamental transformar o conhecimento tácito do técnico em explícito, para que ocorra seu compartilhamento e manutenção e facilite a solução de futuros incidentes. (COHEN, 2008, p. 54).

Para atendimento dessa demanda, também foram contratados dois novos analistas de suporte que iniciaram as atividades em 17 de abril de 2021, colaborando com a obtenção dos resultados, os novos analistas trabalham com escalas alternadas atendendo completamente o horário de funcionamento da empresa, tendo início o primeiro turno às 08:00 horas e encerrando às 17:00 horas, o segundo turno iniciando às 13:00 horas e encerrando às 22:00 horas. Com as escalas de trabalho nesse formato, todos os chamados recebem atendimento em tempo hábil, trazendo maior satisfação por parte dos franqueados. Para essa contratação, foi levado em consideração sete competências apresentadas por COHEN (2008):

- A. **Capacidade de resolver problemas** que é coletar o máximo de informações, documentar e resolver incidentes.
- B. **Habilidade para perguntar** que visa saber questionar formulando perguntas abertas e fechadas para ter um panorama sobre o problema que o usuário deseja solução.
- C. **Aptidão para trabalhar sob pressão** onde saber lidar com as emoções dos usuários e as cobranças referentes as metas do setor é essencial.
- D. **Inclinação para adotar espírito de equipe** que nada mais é que, enfatizar a colaboração e participação nos projetos do setor priorizando a interação e a cooperação com o grupo.
- E. **Capacidade de aprendizado rápido** competência onde o indivíduo absorve novos conhecimentos muito mais rápido do que outros.
- F. **Posse de boas capacidades interpessoais** são as chamadas soft skills, habilidades que promovem empatia para com as dificuldades dos outros não sendo impactado pelo estado emocional abalado do usuário no momento do atendimento.
- G. **Vocação para disciplina** importantíssimo para o sucesso de um *help desk*, pois demonstra obediência aos fluxos de trabalho do setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma constatamos que, após a estruturação do setor de suporte técnico da empresa Alfred Delivery, houve resultados no tempo da primeira resposta ao usuário que anteriormente estava em 31:06:00 horas e atualmente está em 2:30:00 horas com o tempo de resolução em 3:10:00 horas, ou seja, houve uma redução de 92,33% no tempo de primeira resposta dos chamados.

Concluimos ressaltando a importância da estruturação do setor de suporte técnico dentro de uma empresa como garantia de um bom atendimento aos usuários e maior eficácia nas resoluções de problemas. Fazendo uso de um sistema de gerenciamento de chamados que forneça as funcionalidades necessárias para o registro de informações e obtenção de dados visando a constante melhoria dos serviços prestados. Evidenciamos também a organização de uma equipe com a especificação de níveis para que os atendimentos sejam direcionados de acordo com o grau de dificuldade e assim gere maior produtividade e certifique o FCR (*First Call Resolution* – Resolução na Primeira Chamada).

Dificuldades enfrentadas

Para a aplicação desse projeto enfrentamos alguns desafios como por exemplo o valor do sistema Service desk escolhido, pois é cobrado em dólar e cada usuário para o acesso dos analistas de suporte custa US\$ 65,00 por mês. Em nossa equipe foram necessários 4 usuários de acesso ao *Service desk* Zendesk o gerou uma despesa de US\$ 260,00 por mês que convertido em nossa moeda ficava em torno de R\$ 1.430,00 por mês mais os impostos. O valor que era cobrado pelo sistema de Service desk antigo o Jira *Service desk*, ficava em torno de US\$ 50,00 por até 20 usuários de acesso ao sistema, que convertido esse valor para a nossa moeda, tínhamos a despesa de R\$ 275,00 por mês mais os impostos.

Se a questão aqui fosse economia, não faríamos a troca do sistema de gerenciamento de chamados, no entanto, nossos clientes demandavam mais acessibilidade e um canal mais comum para eles nos contactarem, fora os demais benefícios que já foram descritos anteriormente.

Futuros encaminhamentos

Temos ainda mais desafios nos esperando pois já identificamos que com essa solução não temos como criar muitas automações de atendimentos sem aumentar ainda mais os custos que crescem por cada componente a mais que forem inseridos no sistema de *service desk*, pois são oferecidos à parte do pacote contratado.

Atualmente estudamos a possibilidade de testarmos a solução de service desk da empresa *Freshworks*, o sistema *Freshdesk Service desk* que contempla muitas funcionalidades à mais que o sistema do *Zendesk*, já incluídos nos pacotes intermediários que tem um custo similar ao do sistema que implementamos, no caso o *Zendesk Service desk*.

REFERÊNCIAS

COHEN, R. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. São Paulo: Novatec Editora Ltda., 2008.

Gestão de Help Desk e *Service Desk*: Ensaio e crônicas ao supervisor de pequenos e médios centros de suporte técnico, *Help Desk* e *Service Desk*. São Paulo: Novatec Editora Ltda., 2011, p. 25.

APÊNDICE A – TERMO DE ORIGINALIDADE

TERMO DE ORIGINALIDADE

Eu, Diego Alberto Rodrigues Blandino, RG 34.858.532-9, CPF 369.004.498-75, aluno regularmente matriculado no **Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas**, da Faculdade de Tecnologia (FATEC), de Ribeirão Preto/SP, declaro que meu Relatório Técnico-Científico intitulado ETAPAS DO DESENVOLVIMENTO DO SETOR DE SUPORTE TÉCNICO NA EMPRESA ALFRED DELIVERY é **ORIGINAL**.

Declaro que recebi orientação sobre as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que tenho conhecimento sobre o manual de trabalho de conclusão de curso da Fatec Ribeirão Preto e que fui orientado sobre a questão do plágio.

Portanto, estou ciente das consequências legais cabíveis em caso de detectado PLÁGIO (Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais, publicada no D.O.U. de 20 de fevereiro de 1998, Seção I, pág. 3) e assumo integralmente quaisquer tipos de consequências, em quaisquer âmbitos, oriundas de meu Relatório Técnico-Científico, objeto desse termo de originalidade.

Ribeirão Preto/SP, 29 de setembro de 2022.

Diego Alberto Rodrigues Blandino

ANEXO A – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA**DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO**

Autorizamos para os devidos fins, o senhor Diego Alberto Rodrigues Blandino, R.G. 34.858.532-9, a divulgar o nome, os dados e as fotos da Empresa, CNPJ 28.663.927/0001-20, em seu Trabalho de Conclusão de Curso: relatório técnico científico, intitulado SETOR DE SUPORTE TÉCNICO ALFRED DELIVERY, a ser apresentado na Faculdade de Tecnologia de Ribeirão Preto/SP.

O aluno compromete-se a não utilizar/divulgar, por nenhum meio, os dados confidenciais da referida empresa.

Ribeirão Preto/ São Paulo, data.

Myrko Araújo Micali
CEO
R.G.: 44.475.886-0

28.663.927/0001-20

ALFRED APLICATIVO LTDA - ME

R. Luciana Mara Ignacio, 330 Jardim Botânico
Ribeirão Preto - SP, 14021-635