

COMO UM SERVICE DESK BEM ESTRUTURADO IMPACTA POSITIVAMENTE NA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA PÚBLICA EM BRASÍLIA

HOW A WELL-STRUCTURED SERVICE DESK POSITIVELY IMPACTS ON USER SATISFACTION – A CASE STUDY IN A PUBLIC COMPANY IN BRASÍLIA

Flávio de Lira Varela Rodrigues¹, Ronaldo Augusto da Silva Fernandes²

1. Aluno do MBA em Governança de TI

2. Professor Mestre Orientador

RESUMO

O objetivo dessa pesquisa foi investigar como a satisfação do usuário pode ser impactada com uma boa estruturação do *Service Desk* da empresa. O método aplicado foi exploratório, através de um questionário com 9 perguntas. Participaram da pesquisa 21 funcionários de uma empresa pública em Brasília, de ambos os sexos. Os resultados mostraram que os usuários estão satisfeitos com o *Service Desk* da empresa e que, conseqüentemente, o *Service Desk* está bem estruturado e de acordo com as melhores práticas do mercado.

Palavras-chave: Service Desk; ITIL; satisfação do usuário.**ABSTRACT**

The purpose of this research was to investigate how user satisfaction can be impacted with a good structuring of the company's *Service Desk*. The applied method was exploratory, through a questionnaire with 9 questions. Twenty-one employees of a public company in Brasilia, both male and female, participated in the survey. The results showed that users are satisfied with the service desk of the company and, consequently, the service desk is well structured and according to the best practices in the market.

Key words: Service Desk; ITIL; user satisfaction.**Contato:** flavio.lvr@gmail.com; ronaldo.fernandes@icesp.edu.br**INTRODUÇÃO**

Com os avanços dos recursos tecnológicos em diversas áreas de um negócio, os setores de Tecnologia da Informação (TI) ganham cada vez mais destaque nas empresas. Sendo assim, as empresas investem na área TI buscando otimizar seus processos. A melhor maneira de realizar essa otimização é gerenciar todas as atividades relacionadas à tecnologia com o intuito de tornar a TI mais eficiente e gerar mais valor agregado. A utilização da biblioteca ITIL auxilia este processo, pois é um conjunto de melhores práticas a serem aplicadas na empresa a fim de fazer com que a TI suporte os processos do negócio. Por ser uma função da ITIL, o *Service Desk* deverá ser um diferencial, porque trará melhorias significativas em como o usuário solicita atendimento da TI, como trará melhorias nos processos das áreas da empresa.

Desta forma, esse estudo visa compreender como o serviço prestado pelo *Service Desk* impacta na satisfação do usuário em relação ao negócio e como o *Service Desk* altera positiva ou negativamente a imagem de toda o departamento de TI para o usuário. Esse

estudo visa ainda estabelecer uma relação de melhoria na prestação de serviços através dos resultados da pesquisa de satisfação.

Este artigo está dividido em seis partes, incluindo esta introdução. Na segunda parte será abordado o referencial teórico; na terceira, a metodologia; na quarta, a análise dos resultados; na quinta, a discussão; e na sexta e última parte, a conclusão.

Referencial Teórico

Giacomini (2014) constata que há vários tipos de Centrais de Serviços, cada uma com suas funções específicas. Segundo o autor, as principais são: Central de Suporte (*Help Desk*), Centro de Contratos (*Contact Center*) e Central de Serviços (*Service Desk*). Giacomini afirma que naturalmente o *Help Desk* e o *Contact Center* evoluem para o *Service Desk*, porque este último possui uma maior abrangência de serviços prestados aos usuários e traz mais retorno para o negócio. Giacomini destaca ainda que embora as Centrais de Serviços citadas possuam suas próprias características, todas possuem pontos em comum: as Centrais de Serviços são a representação da TI para os usuários; são avaliadas sob a ótica da satisfação do cliente; são dependentes de pessoas, processos e tecnologias.

A metodologia utilizada foi a pesquisa do tipo *survey* desenvolvida e validada por DeLone e McLean (1992) em seus estudos sobre o êxito de um sistema de informação, a qual foi adaptada para medir o sucesso do *Service Desk*. Foi disponibilizado um questionário online com 11 questões para os usuários. A primeira parte da pesquisa foi destinada para dados demográficos a fim de coletar informações como gênero, cargo,

departamento e tempo de empresa. A segunda parte foi destinada para coletar dados seguindo os 4 constructos de DeLone e McLean sobre a qualidade do sistema, qualidade da informação, percepção do usuário e impacto individual. A pesquisa foi enviada para uma lista de 300 e-mails de usuários ativos na empresa (usuários que acessaram o *Service Desk* no período máximo de 30 dias). A taxa de resposta foi de 35%, cerca de 107 respondentes.

Giacomini concluiu que os usuários julgam a utilização do *Service Desk* vantajosa para o desempenho de suas atividades rotineiras, baseado no constructo “Impacto Individual” que obteve a maior média geral. O autor observa ainda que foi possível notar através da pesquisa que os usuários entendiam e aprendiam com as soluções que eram dadas para os problemas relatados e, assim, evitavam acionar novamente o *Service Desk* caso o problema viesse a acontecer novamente. Foi possível concluir também através da análise do constructo “Qualidade do Sistema” que o *Service Desk* facilitou o contato do usuário com a TI, muito embora problemas como a comunicação não clara e a capacidade técnica dos atendentes no primeiro contato tenham sido apontadas. Outro item apontado como problema na pesquisa foi a “precisão da informação”. Os usuários julgaram as informações obtidas pelo *Service Desk* pouco claras e/ou imprecisas. Com base na pesquisa, foi possível afirmar que a satisfação do usuário com o *Service Desk* da empresa é razoável.

Fahl; et al. (2014) definem o *Service Desk* como uma forma de gerenciar os serviços de apoio aos usuários de TI. Por ser uma área que detém o conhecimento das demais áreas da empresa e as apoia na entrega de soluções, o *Service Desk* ocupa uma posição de destaque. Ele é um ponto único de contato do usuário com a TI, o que garante uma comunicação eficaz entre as partes e uma celeridade na solução de incidentes que possam causar impactos ao negócio da empresa. Os autores ainda apresentam a ideia do *Key User*, Usuário Chave em português, como peças fundamentais para o sucesso do *Service Desk*. Esses *Key Users* são profissionais que ocupam posição de destaque e são especialistas em suas áreas e nos processos do negócio. Eles têm como função principal identificar incidentes e problemas em suas áreas de atuação e minimizar o tempo de resposta desses incidentes e problemas a fim de evitar a interrupção dos processos do negócio.

A metodologia utilizada foi a observação participante. Foi feita uma análise documental dos chamados abertos no *Service Desk* entre os anos de 2010 e 2013. Os pesquisadores observaram que 77,04% dos chamados foram abertos através do sistema *Warehouse Management System* (WMS), que é o sistema de *Service Desk* utilizado pela empresa. No período observado, houve um aumento de 48,92% do

número de chamados abertos por usuário por mês e que a maior parte desses chamados são abertos por novos colaboradores. Com a utilização do conceito de *Key User*, houve uma redução de 32,97% na quantidade de chamados abertos no *Service Desk* e no tempo de resposta para solução do incidente.

Fahl, et al. concluíram que a utilização do *Key User* foi fundamental para o sucesso do *Service Desk* e do negócio como um todo. O *Key User* provou que nem sempre é necessário um incidente ser resolvido pelo *Service Desk*. Um profissional que não seja da TI que esteja disposto a adquirir novas habilidades e competências individuais para a resolução de incidentes em sua área de atuação é capaz de trazer grande valor ao negócio.

Oliveira (2016) compreende que o grande desafio do *Help Desk* é satisfazer as necessidades do usuário e surpreender suas expectativas. Tudo isso com cada vez mais serviços prestados e com mais qualidade na entrega desses serviços. Entendendo essa demanda, segundo a análise do autor, a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), que é a responsável pelas definições das Centrais de Serviços, realizou uma alteração na Central de Suporte (*Help Desk*) para Central de Serviços (*Service Desk*). Essa alteração visa justamente atender essa necessidade de desempenhar um papel mais amplo para a organização.

A metodologia utilizada foi um estudo de caso com análise de dados qualitativos seguindo os métodos de Miles, Huberman (1994) e Yan (2010) que prevê as etapas de redução dos dados, apresentação dos dados e conclusões e verificações. A análise de dados quantitativa também foi realizada gerando dados estatísticos. Foram utilizados registros de atendimento, indicadores, ordens de serviços, relatórios, planilhas de fechamento e notas fiscais. Analisando a documentação existente e comparando com os dados do novo sistema de *Service Desk*, foi possível comparar os dados e obter os resultados da mudança.

Oliveira concluiu que, após análise do cenário da empresa, foi possível identificar que o principal problema da empresa era a falta de um sistema de *Service Desk* que automatizasse os processos do negócio. Dessa forma, a adoção dos processos ITIL juntamente com um novo sistema de *Service Desk* resultou em melhorias significativas para a empresa, bem como o alinhamento dos processos com os objetivos e metas do planejamento estratégico da empresa.

Torquato (2017) aponta que, embora o *Service Desk* seja categorizado pela ITIL como um processo de suporte a serviços, ele desempenha o papel de uma função. Por ter a função de ser o ponto único de contato com o usuário, tem-se como vantagem a centralização da comunicação dos incidentes, a facilidade de tirar

dúvidas e o acesso rápido a solicitações relacionadas aos serviços prestados pela TI. Tudo isso com o objetivo de diminuir o tempo de reposta para as solicitações e aumentar a taxa de resolução dos chamados. Torquato destaca ainda que é necessário manter o *Service Desk* sempre alinhado com os processos do negócio para que a eficiência e a satisfação do usuário sejam mantidas.

A metodologia utilizada foi a abordagem GQM *Goal/Question/Metric* de Basili (1994). O objetivo era avaliar as principais dificuldades e necessidades que uma empresa de pequeno porte tem na implementação das boas práticas do gerenciamento de serviços do *Service Desk*. A abordagem GQM visa a obtenção de dados quantitativos, mas a pesquisa resultou na obtenção de dados qualitativos. Os dados foram coletados entre 12 e 14 de dezembro de 2016, de forma individual com os colaboradores que se dispuseram a responder o questionário.

Torquato concluiu que o *Service Desk* não é apenas o ponto único de contato do usuário com a TI. O *Service Desk* tem como objetivo adotar práticas que corroborem de forma categórica para gerar valor ao negócio e ser decisivo ao funcionamento da empresa. Isso é possível com as buscas por melhoria em seus processos aliados e alinhados com as boas práticas do ITIL, visando a evolução nos serviços prestados e a satisfação do cliente.

Oliveira (2014) afirma que, para a Gestão dos Serviços de TI, o *Service Desk* exerce um papel de muita importância. O *Service Desk* coordena os grupos de TI e os processos e, através dele, aumenta os canais de comunicação da empresa com a TI. Esses canais podem ser o telefone, correio eletrônico ou *chat on-line*. Oliveira sustenta que o *Service Desk* deve se manter atualizado dos procedimentos e processos que impactam a empresa por ser o ponto central de contato entre o cliente, fornecedores e o próprio serviço. O autor explica ainda que há vários níveis de atendimento dentro do *Service Desk* e que cada um tem sua função distinta. O primeiro nível de atendimento são os responsáveis pelo primeiro contato com o usuário e possuem nível técnico mais básico. O segundo e terceiro níveis de atendimento são os grupos especializados e com maior nível técnico. Eles são acionados caso o primeiro nível de atendimento não consiga resolver a solicitação do usuário no primeiro contato.

A metodologia utilizada foi o estudo de caso visando analisar a maturidade e as melhores práticas dos processos da TI e entrevistas e questionários aplicados aos gestores da área de TI e das áreas administrativas. No questionário foi utilizada a técnica de *self-assessment* fornecida pela ITSMF (2006) com perguntas fechadas e organizadas em níveis que exigem uma pontuação mínima para serem atingidas.

Oliveira concluiu que a implantação do *Service Desk* é uma importância estratégica para gestão da TI e para o negócio. Conforme a instituição de ensino superior do estudo de caso evolui em sua busca e propagação do conhecimento, uma tecnologia bem estruturada faz-se necessária como meio de obtenção do desenvolvimento desse conhecimento. Portanto, o *Service Desk* aplicado em conformidade com os conceitos de gestão de serviços de TI e visando o aperfeiçoamento da prestação de serviços e o alinhamento às necessidades do negócio torna-se cada vez mais relevante.

Jäntti; et al. (2012) afirmam que o *Service Desk* é um ponto de contato crucial entre clientes, usuários, provedores de serviços de TI e provedores de serviços de terceiros. O *Service Desk* é responsável pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição. O principal objetivo da central de atendimento é restaurar os serviços da empresa o mais rápido possível. Os autores destacam que, como o *Service Desk* está localizada no centro da interface com o cliente, ele tem um forte impacto na satisfação ou insatisfação do cliente. O objetivo dos analistas de *Service Desk* é registrar, classificar, diagnosticar e resolver requisições e incidentes de clientes e usuários. Uma das tarefas mais importantes do *Service Desk* é se comunicar efetivamente com os clientes. Isso inclui manter clientes e usuários informados sobre o andamento de suas solicitações de suporte. A comunicação frequente geralmente significa melhores experiências de atendimento ao cliente.

A metodologia utilizada foi um estudo de caso com observação participativa. O estudo de caso foi realizado entre agosto de 2011 e março de 2012. Para aumentar a qualidade do estudo de caso, os pesquisadores usaram três princípios importantes de coleta de dados: várias fontes de evidência; criação de um armazenamento de dados (um diário de estudo de caso); manutenção de uma cadeia de evidências (vinculando observações às fontes de dados).

Jäntti; et al. concluem que o *Service Desk* desempenha um papel muito importante no gerenciamento de serviços de TI porque é responsável pela comunicação diária com clientes e usuários. Os principais desafios identificados nas operações do *Service Desk* estavam relacionados ao entendimento das diferenças entre requisição e incidente. Os autores finalizam dizendo que identificaram vários alvos para futuras pesquisas. Outras pesquisas poderiam explorar, por exemplo, o papel das mídias sociais no *Service Desk*, o impacto das melhorias do *Service Desk* no negócio ou, ainda, as ferramentas de avaliação de processos de gerenciamento de serviços de TI.

Tehrani e Mohamed (2011) afirmam que o uso do Gestão do Conhecimento no *Service Desk* tem se

tornado cada vez mais importante, porque o *Service Desk* está envolvido com o os dados e informações vitais da empresa. Segundo o autor, a Gestão do Conhecimento aumenta o entendimento e ajuda as organizações a tomarem decisões mais eficazes acerca dos problemas da organização. O autor ainda sintetiza a Gestão do Conhecimento como fazer o que é necessário para obter máximo dos recursos do conhecimento. Dessa forma, aplicar esses conceitos de Gestão do Conhecimento no *Service Desk* torna, de certa forma, o *Service Desk* mais eficaz em suas atribuições.

A metodologia aplicada foi a de testes empíricos através da coleta de dados do sistema da empresa. O conjunto de dados possui mais 850 registros e soluções reunidos em FAQs e bancos de dados de alguns provedores de serviços. Também foram usados dados dos fóruns oficiais dos provedores.

Tehrani e Mohamed concluíram que é crucial que o *Service Desk* forneça respostas rápidas. Aplicando os conceitos de Gestão do Conhecimento, os analistas do *Service Desk* conseguem filtrar de forma mais adequada as repostas para os problemas dos usuários. Isso diminui drasticamente o tempo e o esforço necessários para encontrar a solução necessária. O autor ressalta também que, com a Gestão do Conhecimento implementada no *Service Desk*, o banco de dados de soluções do *Service Desk* é reduzido e otimizado para trazer eficácia nas pesquisas e soluções.

Briganó e Barros (2010) definem o *Service Desk* como um meio único para se gerenciar as requisições e chamadas de serviços. Com o crescente aumento da área de TI, o *Service Desk* passou a ser crucial para manter o suporte. Segundo o autor, o *Service Desk* é uma função que apoia várias áreas, tais como: Gerencia de Incidentes, Gerencia de Problemas, Gerencia de Configuração, entre outras. Briganó e Barros ressaltam que um *Service Desk* pode possuir três formas de estruturação: Local; Centralizada e Virtual. A local geralmente ocorre quando os usuários e o *Service Desk* estão no mesmo prédio ou próximos. A centralizada está fisicamente localizada em um ponto único, todos os usuários de diferentes locais realizam suas requisições por meio desta central. A virtual não possui nenhuma localização física e possui diferentes locais de usuários e diferentes locais de suporte, pode ser um serviço de suporte que trabalha em vários países, por exemplo, mas o meio de comunicação é o mesmo.

A metodologia utilizada foi um levantamento de informações sobre o serviço de suporte da TI, por meio de uma reunião com os técnicos. Além disso, obtiveram-se também alguns dados estatísticos sobre os serviços, dados estes, foram fornecidos pelos técnicos e suas experiências, não tendo nenhum meio formal para confirmá-los, mas a partir destes foi possível mensurar o resultado da implantação do *Service Desk*. De forma

que com a implantação do *Service Desk* tornou-se possível a coleta de dados quantitativos a respeito dos serviços.

Briganó e Barros concluíram que com a implantação do *Service Desk* conseguiu-se ter dados concretos de performance do serviço, lições aprendidas e estimativas para auxiliar a diretorias a tomar decisões, bem como identificar os erros e dificuldades mais comum aos usuários e elaborar meios para solucioná-los com maior eficiência e eficácia, prova disso foi a redução de 23% no tempo de atendimento dos chamados tende a aumentar a partir do aprimoramento da solução. O *Service Desk* implantado na UEL agregou muito valor e dinamizou o serviço informatizado, gerando assim um ganho de produtividade por conta da diminuição de tempo de atendimento e da nova base de dados que viabiliza a troca de informações sobre os problemas e os meios de solucioná-los. A base de dados (lições aprendidas) foi uma peça chave na obtenção dos resultados, visto que ela viabiliza a troca de informações entre os técnicos e também oferece uma base de erros e meios para solucioná-los que é constantemente atualizada, acompanhando assim a evolução da tecnologia utilizada.

Leung e Lau (2005) citam que os analistas de *Service Desk* usam tanto o conhecimento tácito quanto o conhecimento explícito para resolver os problemas do usuário. Eles definem ainda o conhecimento tácito como o conhecimento inerente do analista e o conhecimento explícito como os documentos escritos e/ou procedimentos em bases de conhecimento. Segundo eles, a Gestão do Conhecimento é uma metodologia que visa manipular esses conhecimentos tácitos e explícitos a fim de padronizar respostas e soluções. Leung e Lau ressaltam que, apesar do *Service Desk* ser basicamente pessoas e tecnologias, o eixo central que move o *Service Desk* é o conhecimento. O *Service Desk* é o responsável por utilizar esse conhecimento que está disposto num repositório e aplicá-lo para resolver o problema que o usuário relatou. Esse conhecimento deve ser revisto e renovado com frequência para garantir a qualidade dos serviços entregues pelo *Service Desk*. Esse papel é de responsabilidade da Gestão do Conhecimento. Além, disso esse repositório de conhecimento permite que o próprio usuário pesquise seu problema e tente resolvê-lo sozinho, sem acionar o *Service Desk*.

A metodologia utilizada foi um grande referencial teórico para realizar os estudos sobre o *Service Desk* e a Gestão do Conhecimento e relacionar os temas a fim de embasar a pesquisa e garantir a resultado alcançado.

Leung e Lau concluem que implementar os processos da Gestão do Conhecimento no *Service Desk* permite que o *Service Desk*, crie, armazene, disponibilize, use e avalie tanto os conhecimentos tácitos quanto os explícitos. Uma grande vantagem de

se ter um repositório de conhecimento é que os usuários podem procurar as soluções para os seus problemas sem acionar o *Service Desk*. Com isso, o *Service Desk* é liberado para lidar com problemas mais complexos, uma vez que os próprios usuários lidam com problemas mais simples. Todo esse processo torna o *Service Desk* melhor, mais rápido e mais direto, já que mais analistas estarão disponíveis e menos usuários estarão na fila para serem atendidos. Os autores ainda ressaltam que trazer essa autoajuda proporcionada pela Gestão do Conhecimento para os usuários reduz significativamente os custos da empresa.

Bober (2014) ressalta que, conforme definido pela ITIL, o *Service Desk* é uma função essencial na operação dos serviços de TI. É esperado que o *Service Desk* ofereça alta qualidade na entrega dos serviços com um baixo custo operacional. O autor afirma que, numa abordagem prática, usa-se as melhores práticas e padrões amplamente aceitos no mercado para organizar os recursos e os processos e fazer com que o *Service Desk* funcione de forma adequada e esperada.

A metodologia utilizada foi um estudo de simulação com o objetivo de auxiliar o Gerenciamento de Serviços de TI a tomar uma decisão e planejar as estratégias da entrega dos serviços. O estudo é ilustrado com exemplos de casos que esclarecem a aplicação da simulação e fornecem informações para a operação do *Service Desk*. O estudo considera a capacidade de aprendizado dos analistas do *Service Desk* e o crescimento do banco de dados da empresa. O estudo espera mostrar como a curva de aprendizado influencia no tempo de desenvolvimento da qualidade e eficiência do *Service Desk*.

Bober define que há determinados tipos de dados necessários para construir um modelo de implementação e como esses dados são usados para planejar e avaliar experimentos. O autor ressalta que os resultados da simulação são de grande valia para os gerentes das operações por ilustrarem onde eles podem atuar para que haja uma melhoria no *Service Desk*. Bober afirma ainda que experimentos cuidadosamente projetados podem fornecer informações inesperadas sobre o funcionamento do *Service Desk*.

Tang e Todo (2013) definem que o *Service Desk*, por ser o ponto único de contato de todos os clientes internos ou externos com a TI, é a função que é mais facilmente percebida pelos usuários dentre as funções e processos da Gestão de Serviços de TI. Eles ressaltam que, por esse motivo, a imagem como um todo de toda o departamento de TI é afetada pelo desempenho do *Service Desk*. Uma boa imagem do *Service Desk* ajuda a TI a obter recursos com a administração a fim de impulsionar seus próprios resultados, o que traria uma maior satisfação dos clientes.

A metodologia utilizada foi um grande referencial teórico para realizar os estudos sobre o *Service Desk* e a Gestão dos Serviços de TI (ITSM) e relacionar os temas a fim de embasar a pesquisa e propor uma implementação de um novo modelo de *Service Desk*.

Tang e Todo concluem que é necessário que as empresas encarem o *Service Desk* como um fator crítico de sucesso na implementação da Gestão dos Serviços de TI. Os autores ressaltam que, segundo o ITIL, há várias formas de implantação do *Service Desk*, mas ele deve ser implementado de forma que atenda as maiores necessidades do usuário e da empresa. Além disso, seguindo as melhores práticas, o *Service Desk* permitirá que a empresa tenha uma base para o departamento de TI não apenas para atender as crescentes necessidades do usuário final, mas para que o departamento de TI se vincule a áreas estratégicas da empresa. Os autores finalizam apontando que o *Service Desk* permite que as empresas não se tornem dependentes de alguma tecnologia específica, sempre permitindo a conexão com as melhores práticas do mercado.

Metodologia

A metodologia empregada neste estudo de caso, foi um questionário de avaliação da satisfação do usuário com os serviços prestados pelo *Service Desk* da empresa. Participaram desta pesquisa 21 funcionários, de ambos os sexos. A pesquisa foi realizada no período de 09 a 11 de outubro de 2019.

A pesquisa realizada é quantitativa, pois visa compreender e quantificar as opiniões dos usuários acerca dos serviços prestados pelo *Service Desk* da empresa e transformar os dados numéricos em gráficos para análise.

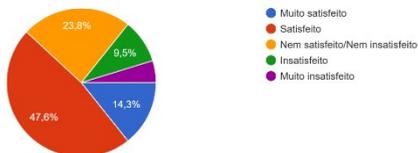
O questionário foi disponibilizado via *Google Forms* para garantir o anonimato e tornar o processo de coleta e análise de dados mais célere.

Resultados

Os resultados mostram que os usuários estão satisfeitos de uma forma geral com o *Service Desk* da empresa. Isso demonstra que o modelo atual de *Service Desk* está bem estruturado e atende as expectativas quanto a prestação de serviços. Os resultados podem ser observados nos gráficos abaixo.

GRÁFICO I

Qual o seu nível de satisfação com a forma de solicitar atendimento (telefone, e-mail, sistema)?
21 respostas

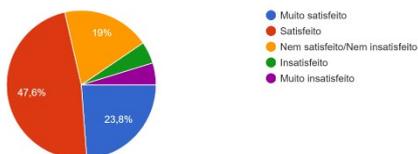


Fonte: o autor

Com 47,6% de “Satisfeito” e 14,3% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que as formas de solicitar atendimento proporcionadas pelo *Service Desk* são satisfatórias para o usuário. Apenas 23,8% dos usuários acham indiferentes as formas de solicitação e uma quantidade pequena não está satisfeita.

GRÁFICO II

Qual o seu nível de satisfação com a capacidade de captação da nossa equipe das suas dúvidas e problemas?
21 respostas

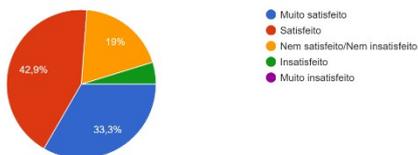


Fonte: o autor

Com 47,6% de “Satisfeito” e 23,8% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que os analistas têm uma excelente capacidade de compreender as dúvidas e problemas dos usuários. Apenas 19% dos usuários acham indiferente a capacidade de captação dos analistas de suas dúvidas e uma quantidade pequena não está satisfeita.

GRÁFICO III

Qual o seu nível de satisfação com a qualidade das respostas em relação às suas dúvidas?
21 respostas



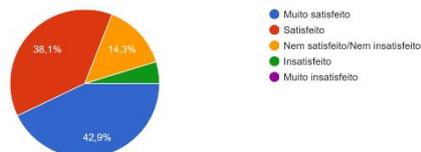
Fonte: o autor

Com 42,9% de “Satisfeito” e 33,3% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que as respostas fornecidas pelo *Service Desk* aos usuários são excelentes. Apenas 19% dos usuários acham

indiferentes as respostas fornecidas para suas dúvidas e uma quantidade pequena não está satisfeita.

GRÁFICO IV

Qual o seu nível de satisfação com a cordialidade no atendimento dos analistas?
21 respostas

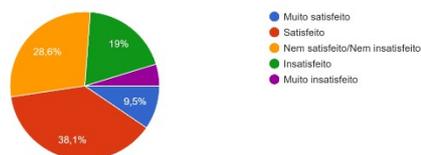


Fonte: o autor

Com 42,9% de “Muito Satisfeito” e 38,1% de “Satisfeito”, o gráfico demonstra que o atendimento dos analistas aos usuários é extremamente cordial. Apenas 14,3% dos usuários acham indiferentes a cordialidade da equipe e uma quantidade pequena não está satisfeita.

GRÁFICO V

Qual o seu nível de satisfação com o primeiro nível de atendimento para sua solicitação?
21 respostas

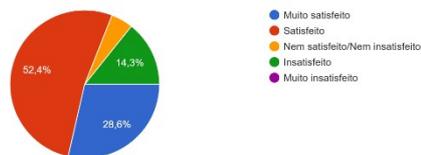


Fonte: o autor

Com 38,1% de “Satisfeito”, o gráfico demonstra que, de uma forma geral, o atendimento de primeiro nível atende as expectativas dos usuários. O ponto de atenção fica por conta dos 28,6% de “Nem satisfeito/Nem insatisfeito” e dos 19% de “Insatisfeito” com o atendimento de primeiro nível.

GRÁFICO VI

Qual o seu nível de satisfação com o segundo nível de atendimento para sua solicitação?
21 respostas

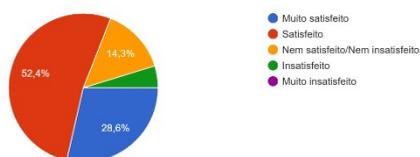


Fonte: o autor

Com 52,4% de “Satisfeito” e 28,6% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que o atendimento de segundo nível é extremamente satisfatório para os usuários. Uma pequena parcela dos usuários não está satisfeita ou acha o atendimento de segundo nível indiferente.

GRÁFICO VII

Qual o seu nível de satisfação com o nível técnico dos analistas que atenderam sua solicitação?
21 respostas

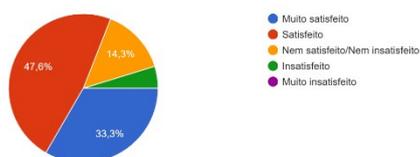


Fonte: o autor

Com 52,4% de “Satisfeito” e 28,6% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que nível técnico geral do *Service Desk* atende as expectativas do usuário. Uma pequena parcela dos usuários não está satisfeita ou acha o nível técnico dos analistas indiferente.

GRÁFICO VIII

Qual o seu nível de satisfação com o tempo que levou para o serviço ser concluído?
21 respostas

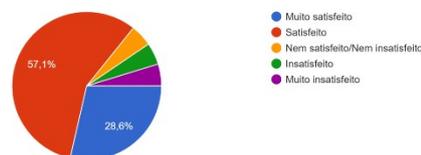


Fonte: o autor

Com 47,6% de “Satisfeito” e 33,3% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que o tempo de atendimento e conclusão para as solicitações dos usuários é satisfatório. Uma pequena parcela dos usuários não está satisfeita ou acha o tempo de atendimento para suas solicitações indiferente.

GRÁFICO IX

Qual o seu nível de satisfação com o atendimento prestado pela nossa equipe de uma forma geral?
21 respostas



Fonte: o autor

Com 57,1% de “Satisfeito” e 28,6% de “Muito Satisfeito”, o gráfico demonstra que a satisfação geral do usuário com o *Service Desk* é excelente. Uma pequena parcela dos usuários não está satisfeita ou acha o nível técnico geral do *Service Desk* indiferente.

Discussão

Bober (2014) afirma que o *Service Desk* é uma função essencial na empresa por ser o responsável por oferecer uma alta qualidade na entrega dos serviços e reduzir os custos da operação. **Leung e Lau (2005)** ressaltam que o eixo central que move o *Service Desk* é o conhecimento. Fazer um bom uso do conhecimento através dos processos da Gestão do Conhecimento traz resultados vantajosos para a empresa. Segundo **Tang e Todo (2013)** o *Service Desk* é um fator crítico de sucesso na Gestão dos Serviços de TI e na empresa como um todo. Um *Service Desk* com uma boa imagem é o responsável também por uma boa imagem de toda a TI.

Conclusão

O *Service Desk* é responsável por vários processos e procedimentos da empresa. Ele detém o conhecimento de vários setores da organização. Desta forma, um *Service Desk* maduro e bem estruturado utiliza esses processos, procedimentos e conhecimento da organização de forma a gerar resultados favoráveis não somente para a TI, mas para todos os demais departamentos e para a empresa como um todo.

A satisfação do usuário com a TI está diretamente ligado ao *Service Desk*. Por mais que a percepção do usuário as vezes seja subjetiva, é essencial que o *Service Desk* trabalhe de forma correta, atendendo as solicitações do usuário da melhor e mais rápida maneira possível, com assertividade e segurança, de modo que o usuário fique satisfeito com a prestação de serviços da TI.

Foi possível observar que o segundo nível de atendimento possui maior índice de satisfação dos usuários, o que alavancou a satisfação geral do usuário com o *Service Desk* como um todo. Foi possível observar ainda que o primeiro nível de atendimento, de uma certa forma, não atende as expectativas do usuário.

Desta forma, como sugestão de melhoria, é necessário que o departamento de TI invista na capacitação técnica do primeiro nível de atendimento a fim de elevar mais ainda a satisfação do usuário com o *Service Desk*.

Sendo assim, a pesquisa comprovou que uma boa implementação e estruturação do *Service Desk* na empresa impacta positivamente na satisfação do usuário.

Conflitos de Interesse

Os autores alegam não haver conflitos de interesse.

Referências:

- Bober, P.** Simulation for IT Service Desk Improvement. Eslováquia, 2014.
- Briganó, G. U; Barros, R. M.** A Implementação de um Service Desk: Um Estudo de Caso Aplicando Conceitos do ITIL e do PMBOK. Fortaleza, 2010.
- Fahl, C. R.; Azevedo, M. M.; Galegale, N. V.** A Agregação de Valor com o uso de Key User no Tempo de Resposta de Chamados Abertos no Service Desk: Um Estudo de Caso em uma Empresa Prestadora de Serviço Logístico. São Paulo, 2014.
- Giacomini, G. N.** Medindo a Satisfação dos Usuários do Sistema Service Desk na Empresa Souza Cruz. Porto Alegre, 2014.
- Jäntti, M.; Shrestha, A.; Cater-Steel, A.** Towards an Improved IT Service Desk System and Process: A Case Study. Finlândia, 2012.
- Leung, K. Y; Lau, S. K.** Knowledge Management in Information Technology Help Desk: past, present and future. Hong Kong, 2005.
- Oliveira, P. R.** Gerenciamento de Migração de Plataforma de Software: Análise da Melhoria da Qualidade de Serviço Prestado pela Área de Service Desk após Migração do Software OTRS para o Software WebAssist. Porto Alegre, 2016.
- Oliveira, R. A.** Service Desk – Uma Análise do Grau de

Maturidade nos Processos e Serviços Prestados pela Central de Serviços da TI ASAV: Um Estudo de Caso na Instituição de Ensino Superior UNISINOS. São Leopoldo, 2014.

Tang, X; Todo, Y. A Study of Service Desk Setup in Implementing IT Service Management in Enterprises. China e Japão, 2013.

Tehrani, A. R. F; Mohamed, F. Z. M. A CBR-based Approach to ITIL-based Service Desk. Malásia, 2011.

Torquato, A. J. Gestão de Service Desk Baseado no Modelo ITIL: Proposta de Implementação em Empresa de Tecnologia da Grande Florianópolis. Florianópolis, 2017.