

SUPORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA E SUAS ÁREAS DE ATUAÇÃO O QUE É, IMPORTÂNCIA, PARA QUE SERVE E APLICAÇÕES

Jonas Pereira Barros¹, Carla Cristina Rodrigues Leal²

¹Discente do curso de Sistemas de Informação da UEG, Universidade Estadual de Goiás, Campus Santa Helena de Goiás, Email: jonasbarros98@gmail.com

²Docente da UEG, Universidade Estadual de Goiás, Campus Santa Helena de Goiás, Email: carlacrisleal@gmail.com.

RESUMO: O suporte Técnico em Informática é o profissional que trabalha com o objetivo de ajudar outros profissionais que trabalham com um tipo de sistema de informação especializado. Com isso ele otimiza a utilização de softwares em empresas que precisam de ajuda com determinadas atividades que o sistema contém, facilitando o trabalho das organizações em todas as atividades realizadas internas e contribuindo diretamente para empresas que precisam de auxílio. É possível também verificar que esse profissional age de forma que ajude empresas com serviços mais rápidos que facilita o serviço de toda a organização.

Palavras-chave: Suporte. Informática. Importância. Sistemas.

TECHNICAL SUPPORT IN COMPUTERS AND ITS AREAS OF ACTION WHAT IT IS, IMPORTANCE, WHICH IT SERVES AND APPLICATIONS.

ABSTRACT: The Technical Support in Computer science is the professional that works with the objective of helping other professionals who work with a type of specialized information system. This optimizes the use of software in companies that need help with certain activities that the system contains, facilitating the work of organizations in all activities carried out internally and contributing directly to companies that need assistance. It is also possible to verify that this professional acts in a way that helps companies with faster services that facilitates the service of the whole organization.

KEYWORDS: Support. Computing. Importance. Systems.

INTRODUÇÃO

O suporte Técnico em Informática é a ação realizada por profissionais de T.I para facilitar o manuseio de rotinas em qualquer sistema de informação especializado. Esse profissional deve saber sobre hardware e software para ajudar clientes internos e externos, responder a questões não só técnicas, mas também relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, garantia entre outros, projetar e prestar manutenção em redes de computadores, se responsabilizar pela segurança dos dados de serviço, participar na análise,

estudo, seleção, planejamento, instalação, implantação e manutenção de softwares básicos e de apoio como sistemas operacionais, banco de dados, etc. Este tipo de profissional serve para otimizar a utilização de softwares, principalmente em grandes empresas.

Atualmente, esse tipo de suporte na área de informática, pelo motivo da maioria ser jovem, encontra-se em déficit de profissionais experientes. Desta forma, grande parte não está apta para resolver a toda a demanda em um tempo rápido com uma boa eficiência. Este problema ainda ocorre com frequência em algumas regiões, e precisa ser resolvido para melhor desenvolvimento deste ramo. Pode-se caracterizar como uma grande dificuldade não só na área de suporte técnico, mas também na tecnologia da informação em geral, a falta de experiência e conhecimento por parte dos profissionais que estão no ramo a pouco tempo. Diante disso, que planos de ação podem melhor se aplicar para aumentar o rendimento de tais situações?

Para melhorar esta situação, o profissional deve buscar diariamente se aprimorar e adequar-se as mudanças que ocorrem frequentemente nesta profissão, que está em evolução a todo o tempo.

A importância do suporte técnico, bem como o seu propósito, é facilitar o trabalho da sociedade em todas as atividades realizadas por ela e que envolvem algum tipo de manuseio nos aparelhos tecnológicos, para assim otimizar o desempenho profissional. O Suporte Técnico contribui diretamente para empresas e organizações que precisam de auxílio com algum sistema ou funcionalidade que não esteja de acordo com a visão operacional dos usuários, causando bloqueio em processos. É possível verificar a importância desta atividade profissional na universidade no momento em que a instituição de ensino se depare com tecnologias que precisam de manutenção, como os laboratórios e sistemas de computador para gestão.

O Objetivo geral desse trabalho é desempenhar um trabalho de qualidade em atender a demanda de chamados das empresas contratantes do serviço de suporte, para assim trazer mais qualidade de atendimento e informação, tendo em vista que este processo funciona como treinamento e apoio para aqueles que tem pouca experiência nos procedimentos realizados pelo sistema de informação.

Através de uma análise mais aprofundada sobre o tema, é possível perceber alguns objetivos específicos relacionadas a esta profissão. São eles:

- Verificar qual é o problema e quais são as formas mais viáveis de resolução dos mesmos.
- Questionar o cliente, a fim de levantar o máximo de informações para a melhor atuação no atendimento.
- Apresentar os procedimentos realizados nos sistemas.

- Avaliar a situação, agindo com serenidade e com profissionalismo em qualquer ocasião.

Diante da grande demanda no uso da tecnologia na atualidade, se faz necessário em maior parte das organizações empresariais um apoio técnico em suporte, para que o trabalho possa ser otimizado e o trabalho possa ser dividido de forma adequada na empresa. Portanto esta é uma área que se faz bastante necessária em todas as áreas de trabalho.

MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia utilizada para a execução desse trabalho foi a pesquisa bibliográfica, a qual, segundo Gil (2008, s/p) “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, nos quais já possuem um alto nível de informações disponíveis para o estudo”. O segundo foi o estudo de caso, sendo ele “um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade [...]”, são utilizadas várias fontes de evidência, também é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado (YIN, 2005, p. 32).

O método utilizado foi o hipotético-dedutivo, que consiste “na construção de conjecturas baseada nas hipóteses, isto é, caso as hipóteses sejam verdadeiras as conjecturas também serão”. (POPPER, s/d, s/p). Sendo importante para o trabalho porque é um método com consequências, que leva a um grau de certeza igual ao das hipóteses iniciais, assim o conhecimento absolutamente certo e demonstrável é dependente do grau de certeza da hipótese.

A metodologia a ser seguida, explica como funciona o tema abordado neste artigo de uma forma clara de como é essa área de suporte técnico, registrando os fatos, analisando-os, interpretando e identificando suas causas. Visa ampliar generalizações, definir resultados mais amplos, relacionar hipóteses em uma visão mais unitária, gerar ideias e hipóteses. Para alcançar os objetivos específicos foram necessários estudos sobre como é o perfil do profissional que trabalha nessa área, o quanto ele sabe sobre o trabalho que está realizando, separando-os por como suas habilidades estão desenvolvidas. A forma mais rápida de encontrar profissionais nesta área é por meio de pesquisas, pois nem sempre a empresa encontra-se no mesmo local do prestador de serviços terceirizados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

É importante destacar o motivo pelo qual uma empresa deve optar por contratar um suporte técnico, e ele é: facilitar de trabalho. A tecnologia está crescendo a cada dia, e nem sempre as pessoas acompanham esse crescimento, pois nem todas estão preocupadas com esse tipo de crescimento tecnológico. O dever do profissional em suporte é prestar auxílio em qualquer área relacionada a tecnologia da informação que é envolvida no trabalho. “Se alinhar com as demandas exigidas pela sociedade moderna é algo extremamente complicado, principalmente em tempos de crise, contudo, existem maneiras para obter os melhores resultados nesses aspectos. E uma dessas maneiras é utilizando nas empresas o suporte técnico terceirizado (INFONOVA, s/d, s/p).”

A diferença de qualidade e tempo de execução do trabalho das empresas é exorbitante se comparada com as que não utilizam um serviço de suporte. Sem precisar se preocupar com manutenção e funcionamentos das ferramentas de trabalho, os funcionários podem tratar apenas da sua função, sem nenhum incômodo. “A otimização do tempo é resultado de diversos fatores. Com maior especialização e qualidade no suporte técnico em TI, a empresa contratante pode focar em assuntos que realmente importam para o seu negócio. (INFONOVA, s/d, s/p).”

Seguindo o objetivo de prestar apoio aos usuários, a qualidade do trabalho aumenta, bem como os resultados da empresa. Não é obrigatório que as empresas tenham um serviço de suporte, porém os benefícios são notáveis ao ponto de que a maioria opta por ter esse tipo de profissional trabalhando dentro da empresa. “Empresas de tecnologia necessitam de um atendimento diferenciado de outras empresas, assim como profissionais com habilidades e conhecimentos específicos. Foi na área de desenvolvimento que o suporte técnico começou ganhando autonomia e independência dentro das empresas, com o único objetivo de apoiar usuários. (COUTINHO, Jussara, s/d, s/p).”

Para se obter bons resultados em se tratando do tempo de entrega de produtos ao cliente, a melhor forma é ter uma equipe capacitada e que saiba lidar com os problemas relacionados a sua função, portanto, um requisito do suporte técnico de qualidade é ser capaz de agir com rapidez para resolver os mais diversos problemas referentes a acessórios eletrônicos na empresa.

Em meio a produtos qualificados oferecidos no mercado, é necessário ter uma equipe que acompanhe essa evolução e o suporte ao cliente é um adicional ao produto e à imagem da empresa, que se preocupa em entregar valor aos consumidores. A eficiência e desempenho do produto no mercado é só mais uma consequência de se investir em um suporte qualificado e de confiança (COUTINHO, s/d, s/p).

Outras áreas foram ramificadas a partir do suporte técnico, como por exemplo o profissional de implantação, ele é capaz de fazer esse tipo de serviço em qualquer sistema especializado em uma empresa, aplicar treinamento, adequar o sistema nas redes internas, entre outros. Portanto, o suporte técnico pode ser aplicado no pré-vendas e no pós-venda.

Além de construir uma equipe que garanta a implantação e execução de processos consistentes, também é necessário deixar claro os objetivos da empresa e sua visão. O suporte técnico está totalmente ligado ao pós-venda e ao sucesso do cliente e só vai obter os devidos méritos se estiver alinhado aos ideais de excelência no serviço prestado (COUTINHO, s/d, s/p).

É necessário ressaltar a dificuldade de realização do atendimento aos usuários, muitas vezes por causa da ausência da sincronização o entendimento do problema a ser resolvido. Isso retrata a forte necessidade de prestação de apoio ao cliente, que está com um problema e precisa que seja resolvido.

Os usuários nem sempre dominam a tecnologia ou mesmo a conhecem. Dependendo do caso, a situação pode se mostrar bem caótica. Não dá para exigir do usuário a expertise analítica para traduzir seu problema em palavras, com a riqueza de detalhes necessária para o entendimento completo do problema. Entender os fatores limitadores para definição do escopo do problema é primordial, nesse caso. (OLIVEIRA, 2010, s/p).

Não se pode desprezar a possibilidade de acontecer imprevistos, e são esses os pontos decisivos para se perceber as medidas tomadas pelas empresas, uma vez que quase sempre que há pressa para se resolver uma questão, é porque existe outra parte aguardando tal resolução. Dito isso, é possível verificar a necessidade de um serviço especializado que facilitará o processo de resolução de um problema, seja ele simples ou complexo.

É preciso despertar a consciência de que imprevistos são acontecimentos que podem significar gastos adicionais ou prejuízos incalculáveis. Por isso, saber evitar tais falhas inesperadas ou ter em mãos uma solução rápida para oferecer é essencial para evitar crises e fidelizar os clientes, que devem ter a certeza de cobertura em todas as situações, por mais complexas que sejam. (CALDAS, s/d, s/p).

Os softwares criados para conexões remotas foram um “às na manga” para os analistas de suporte, resolvendo a maioria dos problemas de comunicação com o cliente e falta de entendimento do problema, pois conectar no ambiente dos clientes possibilita a visualização imediata do problema e podem ser tomadas medidas imediatas do próprio lugar de onde o analista está acessando, sem a necessidade de um atendimento físico ou apenas via ligações.

Diante da falta de preparo e preocupação de algumas empresas com o suporte técnico, novas tendências surgem no mercado, para otimizar esta área. Nos últimos três anos, as tecnologias de acesso remoto têm sido bastante difundidas. Tais tecnologias

permitem que o técnico do suporte acesse o ambiente dos clientes, sem que haja necessidade de sua presença física. Entre as tecnologias de acesso remoto podemos citar: PC Anywhere, Log Me In e Webex (CALDAS, s/d, s/p).

É de fácil percepção que a tecnologia atual está muito mais avançada do que em um passado não muito distante, por este motivo é preciso se atentar as procedências da mão de obra que está contratando, a fim de obter um suporte de qualidade.

Deve ficar claro que, tanto o profissional da área de suporte/infraestrutura quanto o da área de desenvolvimento/sistemas precisam estar preparados para esse competitivo e difícil mercado atual, que é carente de mão de obra de qualidade. Nesse contexto, vamos analisar a situação do Técnico em Informática, onde sua atuação se baseava na montagem/instalação e configuração dos micros. (SANTANNA, 2007, s/p).

De acordo com os dados citados, o mercado nesta área encontra-se em constante crescimento, em vista de que a tecnologia atualmente tem crescido de forma significativa, e a previsão para os próximos anos é que continue aumentando. É importante considerar é preciso adequar-se as mudanças e desfrutar da mão de obra especializada que é de grande ajuda no negócio.

Segundo último levantamento da ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software), aproximadamente 33% do mercado de tecnologia da informação no Brasil é composto pelo segmento de software. O software com o selo “Made in Brazil” é um produto de exportação consolidado e o país ocupa a sétima posição internacional em faturamento no setor. Os dados não deixam dúvidas e reafirmam a importância das empresas de software dentro do segmento de TI e da economia brasileira em geral. (RICO, s/d, s/p).

CONCLUSÃO

Diante do crescimento significativo da tecnologia nos últimos anos, foi possível, através de todas as análises realizadas, demonstrar a importância do suporte técnico em informática no mercado de trabalho, solução esta que é de grande utilidade para as pequenas e médias empresas que atualmente possuem algum tipo de ferramenta relacionada a sistemas de informação.

Através de um levantamento de requisitos, é possível descobrir se um estabelecimento precisa ou não de um serviço de suporte. Recomenda-se que se tenha um departamento de suporte, seja ele interno ou externo, quando a empresa possui grande demanda na execução de um serviço e necessita de boa funcionalidade em todos os equipamentos

tecnológicos utilizados. É necessário ainda observar a procedência do serviço em que está sendo adquirido.

Ademais, é notável que a falta de informação por muitas vezes gera transtornos entre pessoas em um ambiente de trabalho, desta forma conclui-se que a principal função do profissional em suporte técnico é ajudar as pessoas. Por este motivo o compartilhar do conhecimento se tornou cada vez mais importante, a fim de capacitar com excelência o indivíduo para o bom desempenho de suas atividades.

AGRADECIMENTOS

À todos os meus familiares, meus amigos e professores.

REFERÊNCIAS

CALDAS, Ricardo. **A importância do suporte técnico no sucesso dos projetos**, 2008. Disponível em: <baguete.com.br/artigos/340/ricardo-caldas/11/11/2008/a-importancia-do-suporte-tecnico-nosuccesso-dos-projetos>. Acesso em: 30 de Set de 2017.

COUTINHO, Jussara. **Suporte técnico: a chave para fidelizar clientes**, 2015. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/tecnologia/suporte-tecnico-a-chave-parafidelizar-clientes/91787/>>. Acesso em: 27 de Set de 2017.

INFONOVA TECNOLOGIA. **Benefícios do Suporte Técnico Terceirizado**. Disponível em: <www.infonova.com.br/artigo/beneficio-do-suporte-tecnico-terceirizado/>. Acesso em: 27 de Set de 2017.

OLIVEIRA, Adriano. **Suporte técnico: percepção de problemas**, 2010. Disponível em: <imasters.com.br/artigo/17708/gerencia-de-projetos/suporte-tecnico-percepcao-de-problemas/?trace=1519021197&source=single>. Acesso em: 27 de Set de 2017.

PROFISSÕES EM TI. **Seu guia de profissões**, 2015. Disponível em: <profissoesemti.wordpress.com/as-profissoes-de-ti/>. Acesso em: 21 de Mar de 2017.

PEREIRA, Leonardo. **Você sabe o que um profissional de TI faz**, 2014. Disponível em: <www.olhardigital.com.br/pro/noticia/voce-sabe-o-que-um-profissional-de-ti-faz/40551>. Acesso em: 11 de Set de 2017.

RAFAEL, Gustavo Castro. **Carreira em TI: Área de suporte**, 2014. Disponível em: <www.profissionaisti.com.br/2014/04/carreira-em-ti-area-de-suporte/>. Acesso em: 17 de Mar de 2017.

11^a JORNADA ACADÊMICA

RICO, Rodrigo. **A importância do suporte nas empresas de software**, 2015. Disponível em: <abessoftware.com.br/noticias/a-importancia-do-suporte-nas-empresas-de-software>. Acesso em: 30 de Set de 2017.

SANTANNA, Paulo. **O futuro do técnico de informática**: Entrevista Laércio Vasconcelos, 2007. Disponível em: <imasters.com.br/artigo/6998/design/o-futuro-do-tecnico-de-informatica-entrevistalaercio-vasconcelos/?trace=1519021197&source=single>. Acesso em 30 de Set de 2017.