

# **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**

**Roberto Cohen**

Copyright © 2011 da Novatec Editora Ltda.

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9610 de 19/02/1998.

É proibida a reprodução desta obra, mesmo parcial, por qualquer processo, sem prévia autorização, por escrito, do autor e da Editora.

Editor: Rubens Prates

Editoração eletrônica: Camila Kuwabata e Carolina Kuwabata

Revisão de texto: Débora Facin

Capa: Victor Bittow

Ilustrações: Cláudio Spritzer

ISBN: 978-85-7522-276-8

Histórico de impressões:

Maio/2011                      Primeira edição

Novatec Editora Ltda.

Rua Luís Antônio dos Santos 110

02460-000 São Paulo, SP – Brasil

Tel.: +55 11 2959-6529

Fax: +55 11 2950-8869

E-mail: [novatec@novatec.com.br](mailto:novatec@novatec.com.br)

Site: [www.novatec.com.br](http://www.novatec.com.br)

Twitter: [twitter.com/novateceditora](https://twitter.com/novateceditora)

Facebook: [facebook.com/novatec](https://facebook.com/novatec)

LinkedIn: [linkedin.com/in/novatec](https://linkedin.com/in/novatec)

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Cohen, Roberto  
Gestão de help desk e service desk : ensaios e crônicas ao supervisor de pequenos e médios centros de suporte técnico, help desk e service desk / Roberto Cohen. -- São Paulo : Novatec Editora, 2011.

ISBN 978-85-7522-276-8

1. Clientes - Atendimento
2. Serviço ao cliente
3. Serviço ao cliente - Administração I. Título.

11-04817

CDD-658.812

Índices para catálogo sistemático:

1. Help desk e service desk : Clientes : Atendimento : Gestão de suporte técnico 658.812 OGF20110505

# Sumário

Agradecimentos .....	9
Apresentação por Nino Albano .....	11
Apresentação por Ricardo Mansur .....	13
Introdução .....	15
Para ler este livro .....	21
<b>Da gestão.....</b>	<b>23</b>
O suporte técnico é uma empresa .....	24
O conceito de valor no suporte técnico .....	28
Digressões sobre missão, estratégia e metas .....	37
Indicadores de desempenho .....	42
Crie um programa de métricas e indicadores .....	49
Painel de indicadores de desempenho .....	53
Características de métricas .....	58
Uma análise de indicadores tradicionais .....	62
O desempenho ótimo pode camuflar tragédias .....	77
Cultura organizacional .....	79
Um bom planejamento não significa boa execução .....	92
Alternativas para seu Nível 1 de atendimento .....	101
De um estilo de gestão a escolher .....	106
Publicidade, expectativas e Pigmaleão .....	113
Teoria das janelas quebradas .....	118
Não force a redução no número de incidentes .....	122
Sete mandamentos do comandante Rolim .....	125
Engenharia social, um perigo à espreita .....	130
<b>Da sua equipe .....</b>	<b>134</b>
Force sua equipe a pensar .....	135
Reduza seu time .....	140
Mandamento: usuário não é amigo .....	145
Seleção de colaboradores .....	149
Teorias de motivação .....	164

Taylorismo nos centros de suporte .....	176
Brainstorming precisa de piada e chocolate .....	184
Comunicação não violenta .....	188
O grupo escolhe seu líder – ideias de Bion .....	196
Cuidado com o chat; cérebro não é multitarefa .....	207
Estudo em grupo, dedicação e comprometimento .....	209
Falta de empatia sabota departamento .....	212
A Geração Y .....	217
Comunicação escrita .....	227
Exercícios de dinâmica de grupos.....	232
<b>Sobre o gestor .....</b>	<b>240</b>
A vida não é justa .....	241
Assuma responsabilidades, seja alguém .....	244
Uma porta se fecha, uma janela se abre .....	247
Faça o seu melhor.....	249
Mudança de hábitos .....	253
Ensine para aprender.....	259
Tacocracia – a pressa glorificada.....	265
Gorilas no gerenciamento de problemas .....	272
Exercício físico tonifica seu cérebro! .....	276
Epílogo .....	280
<b>Apêndices .....</b>	<b>281</b>
Perfil de competências .....	282
Exercícios de dinâmica para a seleção de colaboradores .....	283
Referências .....	287
<b>Índice remissivo .....</b>	<b>291</b>