



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

JULIO CESAR ALCANTARA DE OLIVEIRA

ATENDIMENTO REMOTO:

**ESTUDO DE CASO SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO AOS CLIENTES DE
UMA EMPRESA DE AUTOMAÇÃO**

Palhoça

2019

JULIO CESAR ALCANTARA DE OLIVEIRA

**ATENDIMENTO REMOTO:
ESTUDO DE CASO SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO AOS CLIENTES DE
UMA EMPRESA DE AUTOMAÇÃO**

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação**, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Prof. Nilce Miranda Ayres

Palhoça
2019

JULIO CESAR ALCANTARA DE OLIVEIRA

**ATENDIMENTO REMOTO:
ESTUDO DE CASO SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO AOS CLIENTES DE
UMA EMPRESA DE AUTOMAÇÃO**

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 08 de Junho de 2019.

Prof. e orientador Nilce Miranda Ayres, Me.
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço à empresa Linx Consultoria Ltda pela oportunidade de participar deste projeto e poder utilizá-lo como material de estudo neste trabalho.

Agradeço a meus pais por sempre me incentivarem a buscar conhecimento através da prática e de forma autônoma, aos colegas de trabalho com quem aprendi e aprendo a cada dia a trabalhar em equipe e aos problemas e dificuldades do dia-a-dia que se apresentam em minha área de atuação, qual seja, a de desenvolvimento e análise de sistemas, pois sem essas dificuldades e desafios o meu crescimento pessoal e profissional não seria o mesmo.

RESUMO

O objetivo deste estudo é o de apresentar os resultados obtidos em um projeto de atendimento remoto a clientes de uma empresa de software, de caráter complexo e considerado como de grande porte, com a utilização de modelos ágeis, especificamente na agilidade de atendimento, em uma empresa privada de Tecnologia da Informação na cidade de São Paulo SP. Para tanto, foi realizado Estudo de Caso do tipo exploratória e com abordagem qualitativa. Podemos extrair deste estudo que a utilização de modelos ágeis, especificamente do atendimento é de grande valia na obtenção de projetos realizados com qualidade, prezando pelos prazo e custos definidos, mas principalmente, pela entrega de atendimento que supra as reais necessidades do cliente.

Palavras-chave: Atendimento remoto. Clientes. Empresa. Automação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	7
2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
2.2 JUSTIFICATIVA	11
2.3 PROBLEMA	11
3 OBJETIVOS	12
3.1 OBJETIVO GERAL	12
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
4.1 CAMPO DE ESTUDO	13
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	13
4.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	13
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	15
5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO	15
5.1.2 CONTEXTO HISTÓRICO	15
5.1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	16
5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	17
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	19
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	19
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	19
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	20
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

Tendo em vista a experiência em suporte remoto, senti necessidade em verificar e aprimorar a qualidade do atendimento via suporte remoto.

Acredito que este estudo ajude a obter uma visão detalhada do perfil e das necessidades dos clientes e melhorias no serviço de suporte. Buscando sempre o foco em qualidade e satisfação tendo em vista sempre o melhor preparo do atendente que lida direto com o cliente.

Neste caso é o atendente que representa a empresa em si no momento do atendimento, com isso a preparação é fundamental para o sucesso e o despreparo é uma receita para o fracasso, e tudo que foi construído com muito trabalho e dedicação pode ser perdido em pouco tempo com clientes insatisfeitos.

Neste estudo veremos algumas fundamentações sobre o assunto suporte remoto, como foi criado, com que objetivo, seus processos relacionados e sua importância no ramo de TI.

2 TEMA

Atendimento remoto.

Neste contexto, este trabalho tem como tema o atendimento remoto na empresa Linx Sistema e Consultoria Ltda.

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com o surgimento das centrais de atendimentos em meados dos anos 80, começou a se pensar mais sobre o atendimento e prestação de serviços via suporte a distância. Foi a partir do funcionamento de um software mainframe em 1986-1987 que surgiram os primeiros atendimentos Help Desk. A partir do estudo desses primeiros atendimentos, Ron Muns em 1989, viu a necessidade de aprofundar os estudos e aperfeiçoar as técnicas para este tipo de atendimento. Sendo assim, fundou o Help Desk Institute, uma instituição profissional que tinha como missão servir o mercado, tendo o seu foco em inovar no suporte técnico (MUNS, 1993).

Hoje o Help Desk Institute é uma associação global de referência no desenvolvimento do segmento de atendimento e suporte a clientes internos e externos. Por meio de cursos/treinamentos e certificações de centrais de suporte a cliente, auxilia na evolução dos profissionais individualmente e das operações de serviços de suporte (HDI BRASIL, 2017).

Help Desk Help Desk (em português "balcão de ajuda") é um termo da língua inglesa que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos de informática, telefonia e tecnologias de informação. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (prestação de serviços a usuários) (MELENDEZ FILHO, 2011).

O Help Desk é um serviço que pode ser prestado tanto por uma empresa especialista quanto equipe própria da empresa. Ele consiste em resolver problemas de TI que ocorrem

na rotina dos usuários que utilizam TI para desempenhar seus trabalhos. O analista de Help Desk atende as solicitações dos clientes por telefone, e-mail ou até mesmo via acesso remoto ao ambiente do cliente (MELENDEZ FILHO, 2011).

O Help Desk responde pelos problemas que são relacionados ao sistema, aos aplicativos, impressoras locais, conexão no servidor, problemas com e-mail, além de pequenas operações no sistema, é a central de atendimento que procura solucionar simples imprevistos que acabam acontecendo com os clientes/colaboradores. À função de um Help Desk é tratar rapidamente e com eficiência o problema ou dúvida do usuário.

O termo “Suporte Remoto” (ou Acesso Remoto) é, atualmente, utilizado para descrever ferramentas de TI, serviços ou software, que permitam a um técnico de informática ou qualquer tipo de representante de uma atividade de suporte, a possibilidade de se conectar a um computador remoto por meio da Internet e, assim, controlar e trabalhar diretamente sobre o referido sistema tecnológico, independentemente da distância física que separa ambos (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

Apesar de o seu propósito principal ser o acesso a computadores localizados em qualquer parte do mundo, as aplicações de suporte remoto são encaradas como ferramentas do negócio de assistência técnica, englobando funcionalidades como compartilhamento de Desktop, transferência de arquivos, sincronização de arquivos, mensagens Instantâneas ou linhas de comando - opções colocadas ao serviço dos técnicos, para que possam solucionar as ocorrências relatadas pelos clientes (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

O suporte remoto surgiu com a ascensão da rede mundial de computadores (Internet), que permite aos usuários de computadores a conexão com outros computadores facilmente, mesmo estando em localidades distantes no mundo. Por meio da Internet é possível realizar o acesso particular ou individual a uma máquina, não apenas para troca de arquivos ou informações, mas, também, para interação constante com outra máquina em espaços físicos diferentes. Desse modo, visando aprimorar a conexão entre os usuários, surgiram as primeiras conexões VPN (Virtual Private Network). Essas conexões VPN surgiram a partir da

ideia de tornar mais segura a troca de informações entre os usuários. A partir do desenvolvimento da VPN, os próprios desenvolvedores de sistemas operacionais começaram a estudar e desenvolver vários softwares com a função de acessar outra máquina, no mesmo local físico ou não. Atualmente, estes softwares (VNC, Ammy) se apresentam como uma importante ferramenta de TI. Os principais sistemas operacionais utilizados na atualidade já vêm com aplicativos de acesso remoto embutido facilitando muito a utilidade dessa ferramenta.

Uma VPN é um exemplo de rede destinada a esse propósito. Uma VPN é uma conexão estabelecida sobre uma infraestrutura pública ou compartilhada, usando tecnologias de tunelamento e criptografia para manter seguros os dados trafegados. Esse acesso remoto pode ser feito de forma segura, com autenticação e criptografia de dados, se necessário

A área de suporte (Help-Desk) em uma empresa tem, como missão, a de disponibilizar a seu usuário orientações para resolução de suas dificuldades. O grande desafio de quem atua na área de suporte é se fazer entender e ser compreendido, transformando uma linguagem técnica em uma linguagem compreensível para o usuário (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013). Para esta comunicação estar clara é preciso uma estrutura que contemple em seus processos (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013):

- Conhecer o usuário;
- Saber as dificuldades que o usuário apresenta;
- Consultar as bases de conhecimento sobre os sistemas e equipamentos aos quais se presta o suporte, se necessário, para solucionar o problema do usuário;
- Responder aos questionamentos dos usuários evitando utilizar termos técnicos, entre outros;

A construção desta estrutura fluxos de trabalho e de processo exige, além de uma base técnica de conhecimentos, conseguir atender e responder as dificuldades sem dificultar ainda mais a situação que o usuário vivencia, compreendendo com clareza seus limites de conhecimento, até onde pode auxiliar ou passar, escalar para outro nível (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).

Além disso, é preciso possuir um sistema ágil de registro para a solução de problemas, mapeando quais os especialistas são mais indicados para aquela dificuldade, procura e registro da solução mais adequada e registro na base de conhecimentos permitindo ações proativas, de caráter corretivo ou preventivo nos contatos futuros (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).

É preciso, também, que os operadores sejam treinados nas ferramentas que vão utilizar, nos produtos e serviços, além dos treinamentos de atendimento por telefone e presencial, com técnicas de atendimento, como por exemplo, qual abordagem adequada para o diagnóstico das dificuldades, qual nível de complexidade que seus usuários estão demandando a cada dia, bem como treinamentos comportamentais, que abordarão questões de como atender um cliente em estado agressivo, como manter a postura diante de conflitos, entre outros aspectos (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).

Muitos são os softwares de conexão remota, existem uma infinidade de ferramentas para todo tipo de empresa e cliente com necessidades específicas, não será citada nenhuma ferramenta específica para o estudo apenas será exemplificada, será descrito sua funcionalidade e descrito tudo sobre o levantamento feito pelo estudo.

Vou citar algumas ferramentas, são elas: VNC, TeamViewer, LogMein, Anydesk, AmmyAdmin, área de trabalho remota (terminal service), ShowMyPC e etc.

Vamos falar brevemente do conceito de como surgiu a necessidade destas ferramentas.

O termo “Suporte a controle Remoto” (ou Acesso Remoto) é, atualmente, utilizado para descrever ferramentas de TI, serviços ou software que permita um técnico informático ou qualquer tipo de representante de uma atividade de suporte a possibilidade de se conectar a um computador remoto através da Internet, e assim controlar e trabalhar diretamente sobre o referido sistema tecnológico, independentemente da distância física que separa ambos.

Apesar de o seu propósito principal ser o acesso a computadores localizados em qualquer parte do mundo, as aplicações de suporte remoto são encaradas como ferramentas do negócio de assistência técnica, englobando funcionalidades como compartilhar Desktop, transferência de arquivos, sincronização de arquivos, Mensagens Instantâneas ou Linhas de comando - Opções colocadas ao serviço dos técnicos, para que possam solucionar as ocorrências relatadas pelos clientes.

2.2 JUSTIFICATIVA

A justificativa para tal pesquisa é saber a satisfação dos clientes quanto ao atendimento remoto ter a opinião do cliente quanto as melhorias que podem ser feitas quanto ao atendimento.

Esta pesquisa foi elaborada porque ainda não havia sido feito uma pesquisa direta sobre o assunto da área.

O resultado da pesquisa será utilizado para obter uma visão ampla sobre o atendimento e sobre o negócio em si.

Alguns clientes da empresa vinham se queixando das práticas dos atendimentos prestados pela empresa, com este estudo será levantado quais pontos fortes e fracos a serem ajustados para que a empresa se torne uma referencia na prestação deste tipo serviço.

Com este estudo será de suma importância para empresa retornar um serviço de qualidade a seus clientes com isso alcançando um lugar de destaque no mercado, com isso também poderá alcançar certificações ISO na prestação do serviço de atendimento.

2.3 PROBLEMA

Queixas constantes dos clientes quanto ao nível e satisfação dos atendimentos dados pelos analistas de suporte remoto.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar os problemas de satisfação dos clientes quanto aos atendimentos, com isso atuar em cada problema para uma solução mais breve.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar a demanda e a satisfação do setor do setor de suporte para esse tipo de atendimento com os seus clientes, assim podendo até aumentar o número de clientes.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa é do tipo estudo de caso, exploratória e com abordagem qualitativa.

Malhotra (2006) conceitua pesquisa qualitativa como uma “metodologia de pesquisa não-estruturada e exploratória, baseada em pequenas amostras que proporcionam percepções e compreensão do contexto do problema”.

4.2 CAMPO DE ESTUDO

Desempenho e satisfação na área de suporte remoto. Este estudo será aplicado na empresa Linx Consultoria Ltda para medir o grau de satisfação e desempenho quanto ao atendimento aos clientes da empresa.

4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Questionários e entrevistas feitas com 15 funcionários de atendimento de suporte remoto e acompanhamento feito durante os atendimentos aos clientes para medir o rendimento dos funcionários e satisfação dos clientes.

Quadro 1 – Instrumento de coleta de dados

Instrumento de coleta de dados	Universo pesquisado	Finalidade do Instrumento
Entrevista	Um grupo de 15 analistas na área de suporte remoto.	Coletar dados para se definir pontos problemáticos no processo de atendimento remoto.
Observação direta ou dos participantes	Será feita uma observação direta em todas as fases de atendimento remoto ao cliente.	Definir o grau de satisfação dos clientes quanto ao atendimento recebido.
Documentos	Questionários, entrevistas e acompanhamentos.	Formar uma Base de dados para tomadas de decisões.

Fonte: do autor.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Este trabalho é um estudo aprofundado de como é feito todas as etapas de um atendimento remoto até sua conclusão inclusive com o feedback do cliente quanto sua satisfação.

Será descrito os recursos usados nas operações como também a evolução do atendimento remoto bem como os dados levantados com este estudo.

5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

A estrutura da organização é formada por diretor comercial, gerentes de inovação, diretor comercial, gerentes de ofertas, gerente de suporte, coordenadores de suporte, gerentes de P&D, Líderes de P&D, diretores de serviços, coordenadores de implantação e gerentes de serviços, todos disponibilizados em uma estrutura organizacional na página 16.

5.1.1 CONTEXTO HISTÓRICO

A história da Linx começa em 2004, na cidade de São Paulo. Mas, os caminhos para sua criação foram trilhados muito antes, em 1985, ano em que Nércio Fernandes, atual presidente do Conselho de Administração da empresa, fundou a Microserv Comércio e Consultoria Ltda com outros empreendedores.

O primeiro sistema desenvolvido pela empresa, chamado MicroMalhas, foi desenvolvido especialmente para atender a empresas de vestuário, abrangendo desde etapas como design e aproveitamento de tecido até a chegada dos produtos nas lojas. Com ele, desenhavam-se os rumos da organização, que hoje é uma das maiores especialistas em software de gestão (ERP e POS) do varejo e possui uma extensa lista de prêmios de excelência.

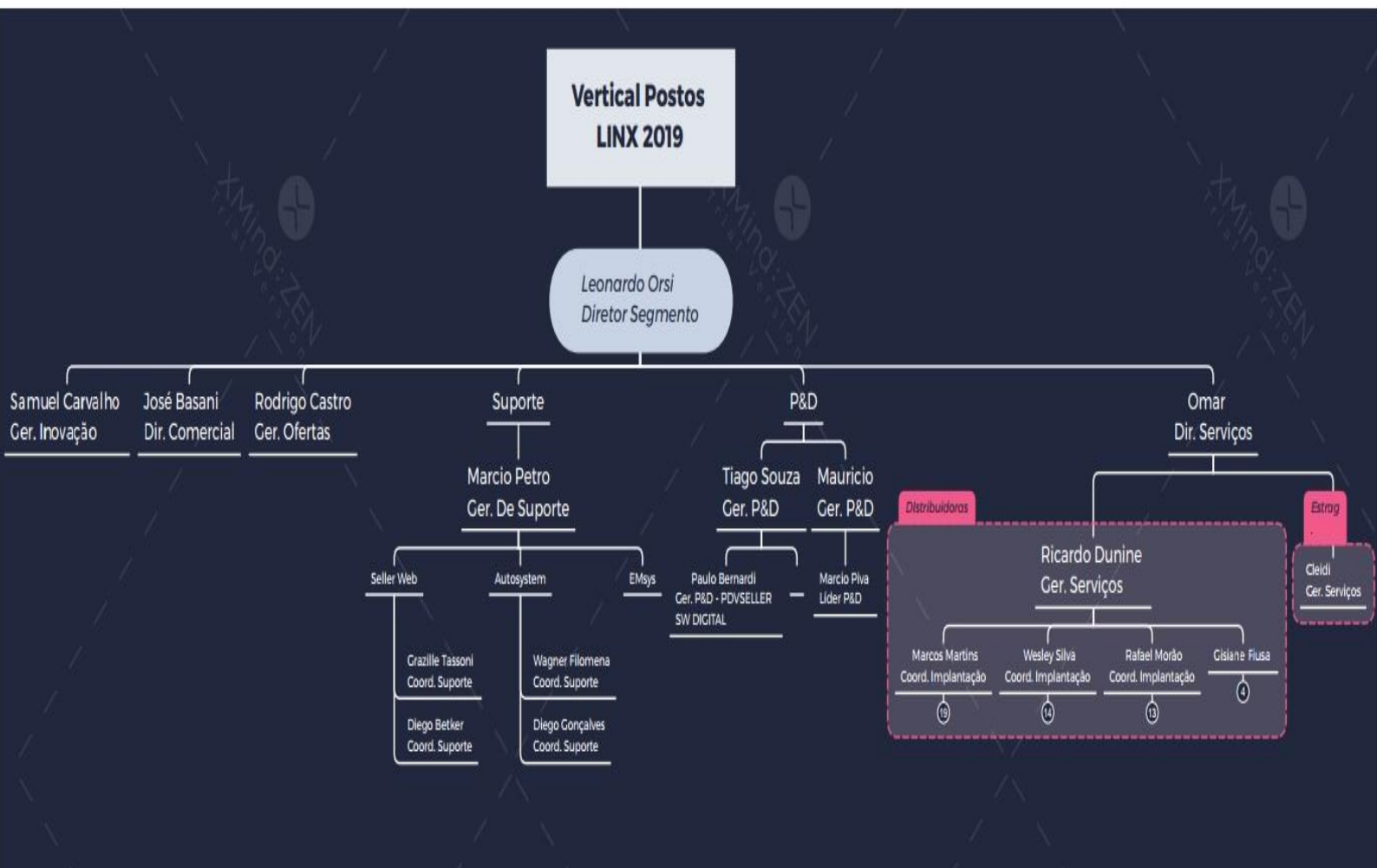
5.1.2. DADOS BÁSICOS

A Linx é uma empresa brasileira especialista em tecnologia para o varejo. Líder no mercado de software de gestão, possui 41,3% de market share do mercado varejista, de

acordo com o ‘International Data Corporation – IDC’. Toda a expertise da Linx na jornada de compra é transformada em insights fundamentais para atingir o que os varejistas mais esperam: fidelizar seus consumidores e atingir resultados concretos e relevantes.

- **capital aberto desde 2013**
- **mais de 3 mil colaboradores**
- **15 escritórios no Brasil**
- **presença em 7 países da América**

5.1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

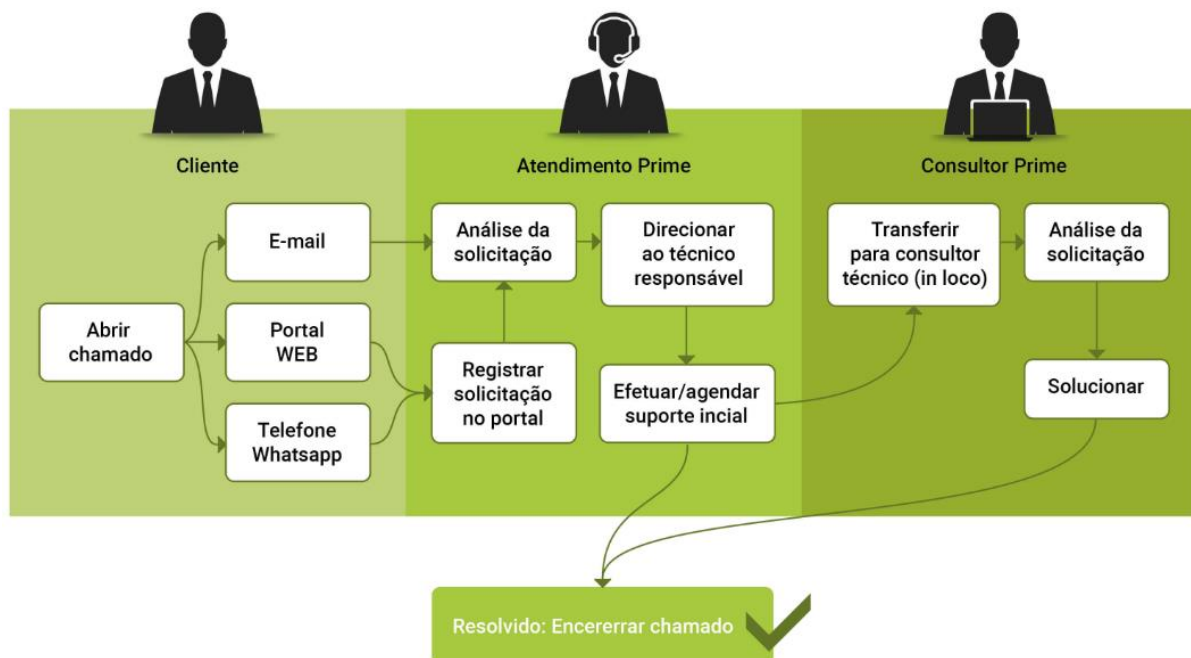


5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Ao analisar todo o levantamento feito com a coleta de dados é observado que o grupo de 15 analistas acompanhados pelo estudo demonstra diversos aspectos quanto a utilização das ferramentas de suporte e tratamento do cliente no atendimento. É observado que a ferramenta de acesso remoto no caso não é o principal objeto do estudo, e sim o perfil do atendimento do analista. Muitos deles já são conhecedores da ferramenta, e muitos não, mais todos demonstraram um perfil de atendimento muito parecido quanto ao atendimento em lidar com pessoas. Ao analisar todo material levantado pela pesquisa é fácil notar que nos questionários feitos notou-se que o atendimento pessoa-pessoa se torna o diferencial neste caso. Muitas das vezes os analistas não se encontram num bom dia por algum motivo isso reflete imediatamente no atendimento retornando insatisfação medida pelo cliente posteriormente nos feedbacks retornados.

Assim podemos observar que o preparo é fundamental para se ter um bom desempenho nas avaliações dos clientes.

O fluxograma mostra todas as etapas de atendimento remoto.



Fonte: do autor.

Ao analisar todas as coletas de dados dos 15 analistas entre questionários, entrevistas e acompanhamentos, foram analisados todos os dados juntos de 60 atendimentos remotos em um único dia, cada analista efetuando 4 atendimentos ao longo das 8h diárias de traba-

lho. Nota-se nos resultados que dos 60 clientes atendidos, 50% retornaram um feedback ruim e outros 50% retornaram um feedback bom, ou seja, metade dos atendimentos foram classificados como ruins justamente nos primeiros atendimentos onde são feitos pelo atendimento telefônico (1º nível) onde o problema é levantado, analisado e se tenta resolve-lo de imediato sem ter que ser passado para instancias superiores (2º nível) para serem solucionados.

Os dados apontam para exatamente para a etapa de “análise da solicitação” onde o analista de suporte nível 1 começa o atendimento telefônico ao cliente, nesta etapa é crucial para medir o desempenho do atendimento e o retorno do feedback do cliente, nesta etapa que o atendimento deve ser bem feito para não passar o cliente nenhuma imagem ao cliente do despreparo do analista.

(SENNETT, 2005), não há uma supervisão direta do trabalho remoto, o gerente não faz um acompanhamento do dia-a-dia das atividades, nem exige uma “prestação de contas” das horas trabalhadas. O desempenho é medido pelo resultado que o analista apresenta, ou seja, volume de vendas e lucratividade para a companhia. “Não perguntam o que tu fez hoje, esse controle não existe. Eu faço o que eu bem entender, é o meu número que vai dizer”.

Para Marras (2009), o analista deve estabelecer uma relação de parceria com seus clientes, auxiliando efetivamente a direção e os gestores a resolver seus problemas, tanto os técnico administrativos quanto os de relacionamentos.

Os funcionários precisam de treinamento e conhecimento relevante sobre como se tornar capacitado para a tomada de decisão. Eles devem aprender como trabalhar de forma colaborativa, devem ter ferramentas para a solução de problemas e devem entender o desempenho da empresa. (QUINN; SPREITZER, 1999, p. 23)

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Uma proposta para melhoria seria investir mais em preparo dos analistas, não da ferramenta, mais sim na formação de como lidar com o cliente.

Isso com certeza irá solucionar o problema levantado, já que os resultados de satisfação dos clientes irão aumentar.

Uma maneira simples e viável de se alcançar estes resultados é o treinamento dos analistas, utilizando as próprias ferramentas de acesso remoto para sua formação.

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

A implementação a ser feita para melhoria no atendimento seria na melhor formação dos analistas observados. Para ser melhorar a formação dos analistas poderíamos implementar diversas estratégias como algumas a seguir:

- Melhor formação dos analistas com cursos e orientações periódicas.
- Prêmios e méritos para os que tiverem melhores avaliações.
- Oportunidades de crescimento dentro da empresa para os que tiverem melhores avaliações.

Uma das implementações mais importantes seria a premiação por mérito que é uma das mais eficazes já que estimula o analista a sempre superar suas metas.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

A melhorias entre os processos será um ganho muito importante para empresa com seus clientes. Isso com certeza irá retornar grandes resultados tanto no aprendizado dos analistas quanto aos clientes que se sentiram bem atendidos. A empresa conseguindo elevar seus níveis de satisfação poderá futuramente certificar seus atendimentos nas normas ISO.

O nível de atendimento dos analistas poderá ser medido por performances , assim se podendo medir e mensurar a qualidade de cada um envolvido na área de suporte remoto.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

O plano estratégico a ser colocado em prática demandará de tempo, com isso será preciso o empenho dos analistas e toda a área de TI para isso. Ao traçar os planos de formação por período e constantes avaliações por período se conseguirá medir o desempenho proposto, até mesmo medir o desempenho da proposta, assim se podendo ajustá-la conforme as medidas de desempenho.

Com um cronograma de formação de 1 ano para os analistas, a cada 3 meses todos serão avaliados para medir o desempenho, a formação se dará exclusivamente por treinamento remoto e palestras com isso não acarretará impacto financeiro na proposta, será preciso integração com as áreas de RH e TI da empresa para viabilidade do projeto.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que os resultados desse estudo permitirão que se obtenha uma visão detalhada do perfil e das necessidades dos clientes da empresa na questão de acesso remoto. Elevando assim o grau de satisfação do atendimento dos clientes e trazendo para empresa resultados que agregarão ganhos futuros e reconhecimento no mercado.

Os resultados encontrados nos estudos mostraram que a padronização dos atendimentos estava errada gerando dificuldades no atendimento e insatisfação dos clientes. Após aplicar as soluções propostas para solução dos problemas como melhorar a formação dos analistas, prêmios, méritos e oportunidades de crescimento notou-se uma melhora significativamente em todo o processo.

Foram encontrados diversos problemas para efetuar este estudo de caso, o maior deles foi a resistência a mudança aos analistas, muitos não confiavam na mudança e também se sentiam ameaçados à dispensa devido ao apontamento em suas performances, foi preciso muita ajuda de outras verticais da empresa como RH para palestrar informando das mudanças que seriam para melhorar a empresa como um todo.

REFERÊNCIAS

CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso**: livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2008. 170 p.

“(MUNS, 1993)”.

“(MELENDEZ FILHO, 2011)”.

“Malhotra (2006) “.

“(QUINN; SPREITZER, 1999, p. 23)”.

“Marras (2009)”.

“(SENNETT, 2005)”.

“International Data Corporation – IDC”.

LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2005. 100 p.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.

HDI BRASIL. (2017) Por que o HDI é diferente? Disponível em:
<http://www.hdibrasil.com.br/index.php/o-hdi> . Acesso em junho de 2018.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. (2007) Gerenciamento de Serviços de TI na Prática. São Paulo: Novatec.

PORTAL EDUCAÇÃO. (2013) Técnicas e, Help Desk. Disponível em:
<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/informatica/tecnicas-em-helpdesk/40649>. Acesso em junho de 2018.