



CONEXÃO UNIFAMETRO 2022

XVIII SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

## O USO DA TECNOLOGIA PARA A FACILITAÇÃO DO SUPORTE EM TI

### **Robson Santiago Chagas**

Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro  
E-mail para contato: robson.chagas@aluno.unifametro.edu.br

### **Lones de Castro maciel**

Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro  
E-mail para contato: lones.maciel@aluno.unifametro.edu.br

### **Laryssa Rodrigues Batista Braga**

Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro  
E-mail para contato: laryrodri96@gmail.com

### **José Rafael da Silva Matias**

Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro  
E-mail para contato: jose.matias@unifametro.edu.br

### **Bruno Xavier Magalhães**

Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro  
E-mail para contato: bruno.magalhaes01@aluno.unifametro.edu.br

### **Fabio Henrique Fonseca de Sousa**

Orientador - Centro Universitário Fametro - Unifametro  
E-mail para contato: fabio.sousa@professor.unifametro.edu.br

**Área Temática:** Desenvolvimento de Produtos e Projetos.

**Área de Conhecimento:** Ciências Tecnológicas.

**Encontro Científico:** X Encontro de Iniciação Científica.

**Introdução:** De acordo com estudos no atual cenário pós pandêmico, foi feita a observação de problemas na comunicação primária entre técnicos e usuários que acontecem, que durante o seu decorrer, o home office foi adotado por 46% das empresas (MELLO, Daniel. 2020, Agência Brasil) , onde os brasileiros foram motivados a trabalhar em casa, tendo como principal ferramenta, o computador. Através dessa observação, é notável que parte das pessoas passam por problemas com seus equipamentos eletrônicos, computadores por exemplo, e não tem alguém que acredite ser de confiança para solucionar o problema. Buscando uma solução viável para um melhor entendimento do mesmo, foi notado o déficit na comunicação entre técnicos e clientes, partindo da dificuldade na certificação da segurança e da própria comunicação já citada, que poderia ser feita através de alguma ferramenta. Visando solucionar esses problemas, foi projetado um meio de comunicação facilitada entre técnicos e clientes com garantia da segurança. **Objetivo:** Facilitar o acesso de usuários à técnicos qualificados para a resolução de problemas de maneira rápida e confiável. Além de possibilitar a renda extra para técnicos que já atuam no mercado e a reinserção dos que não estavam atuando efetivamente no mercado por motivos diversos, como por exemplo: a falta de uma divulgação ou marketing efetivo de seus serviços. **Metodologia:** Para confirmar a proposta gerada pelo artigo, foi utilizado o método de pesquisa quantitativo a fim de se obter uma análise numérica dos dados. Através de dois formulários gerados na ferramenta google forms cada um voltado para seus respectivos usuários, técnico e cliente. Foram feitas perguntas objetivas com a finalidade de confirmar na sua análise a proposta levantada pelo artigo. **Resultados e Discussão:** Mediante a aplicação da metodologia citada acima, foram obtidos os seguintes resultados; Por parte dos clientes que responderam a pesquisa (46 pessoas), 63% afirmam não conhecer um técnico para solicitar caso tenha algum problema, além de que 67,4% afirmam que talvez confiassem em um técnico que encontrasse em uma busca rápida na web e 21,7 % não confiariam. Da parte dos técnicos que responderam um outro formulário (18 pessoas) 66,7% afirmam não fazer anúncios de seus serviços na internet, os fazendo somente por indicações de seus clientes. Em uma pergunta de confirmação se ambos os usuários utilizariam o aplicativo, por parte dos clientes, 76,1% usariam o aplicativo e 89,1% gostariam que o aplicativo existisse e por parte dos técnicos, 72,2% usariam o aplicativo e 94,4% gostariam que o aplicativo existisse. Com respostas obtidas, foi possível constatar uma certa dificuldade de comunicação entre usuários e técnicos, onde os usuários não conhecem alguém de confiança para contatar e já os técnicos por sua vez, não fazem

anúncios de seus serviços. Através da proposta gerada pelo projeto, será possível a criação de um meio de comunicação, onde terão uma facilidade na interação entre ambas as partes. Utilizada como fonte para o levantamento de requisitos, como próximos passos para o projeto, será desenvolvido um software atendendo os requisitos de segurança e acessibilidade.

**Considerações finais:** A criação de um meio de comunicação novo, não seria feita do dia para a noite, é preciso investir na divulgação, no reconhecimento do meio por parte dos usuários, de forma que a ferramenta possa ser disseminada e utilizada por grande parte da população. Será necessário um desenvolvimento bem planejado para cumprir todos os requisitos de segurança e garantir a confiabilidade da aplicação, já que a segurança é um dos pontos principais do projeto, assim cumprindo a sua proposta de facilitar a comunicação entre técnicos e clientes.

**Palavras-chave:** Facilidade; Segurança; Comunicação.

**Referências:** MELLO, Daniel. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia:** Segundo pesquisa, 67% tiveram dificuldades no início do teletrabalho. Agência Brasil, São Paulo, ano 2020, jul 2020. Disponível em <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>>. Acesso em 17 out. 2022.