

Desenvolvimento de uma Plataforma de Autosserviço como Ferramenta-Chave na Resolução de Problemas

Lucas de Ramos Trubian¹, Rafael Coelho²

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS)
Campus Farroupilha - Farroupilha, RS – Brasil

lucastrubi@hotmail.com¹, rafael.coelho@farroupilha.ifrs.edu.br²

Resumo. A documentação destinada aos usuários é essencial para que eles compreendam como utilizar efetivamente uma plataforma de autosserviço, um conceito crescente na área de tecnologia da informação. Estas plataformas permitem aos usuários realizar tarefas sem depender da assistência humana, proporcionando autonomia e eficiência no acesso a informações e serviços. Este trabalho aborda o desenvolvimento de uma plataforma de autosserviço e a realização de uma pesquisa para entender sua eficiência e justificar sua aplicação no negócio, que é uma empresa do ramo calçadista que sofre com um setor de TI muito demandado com a quantidade de dúvidas e problemas existentes muitas vezes pela falta de documentação dos seus sistemas internos. A plataforma pode ajudar a resolver problemas em contextos onde há falta de informação e explicação de processos e sistemas, com guias passo a passo e vídeos explicativos. O objetivo é capacitá-los a resolver problemas considerados simples pela TI, sem a necessidade de assistência da equipe de suporte, ajudando-os a compreender melhor os processos existentes e reduzindo a carga de trabalho das equipes de suporte. Para medir a eficiência, foram utilizadas métricas como taxa de solicitações não registradas via chamado pelo usuário, tempo médio de resolução, facilidade no uso da plataforma e satisfação geral do usuário e suporte adequado.

Abstract. *Documentation for users is essential for them to understand how to effectively use a self-service platform, a growing concept in the area of information technology. These platforms allow users to perform tasks without depending on human assistance, providing autonomy and efficiency in accessing information and services. This work addresses the development of a self-service platform and carrying out research to understand its efficiency and justify its application in the business, which is a footwear company that suffers from a highly demanded IT sector with the amount of doubts and problems existing often due to the lack of documentation of their internal systems. The platform can help solve problems in contexts where there is a lack of information and explanation of processes and systems, with step-by-step guides and explanatory videos. The goal is to enable them to resolve problems considered simple by IT, without the need for assistance from the support team, helping them to better understand existing processes and reducing the workload of support teams. To measure efficiency, metrics were used such as the rate of unrecorded requests via user calls, average resolution time, ease of using the platform and general user satisfaction and adequate support.*

1. Introdução

A revolução tecnológica e o rápido avanço da Internet têm impulsionado a criação de soluções inovadoras, sejam elas sistemas, *softwares* ou aplicativos para atender a necessidade de uma empresa ou até mesmo de pessoas em processos realizados no dia a dia. Neste cenário, procedimentos são criados para usar essas ferramentas na área de Tecnologia da Informação (TI).

No entanto, muitas vezes elas não possuem documentação ou tutorial para a sua utilização, o que acaba gerando dúvidas do usuário em relação a novas funcionalidades disponibilizadas. Isto pode acarretar em um aumento significativo de abertura de chamados para a equipe de suporte e até mesmo para as equipes responsáveis pelo desenvolvimento do sistema em si. “Para enfrentar esses desafios, as práticas de desenvolvimento e operações evoluíram substancialmente. Em particular, houve avanços nas automações, o que permite um lançamento mais ágil de novos softwares e uma resposta mais eficiente e sustentável a problemas imprevistos em grande escala (LANCIANO, 2023).

A demanda por soluções eficazes no campo da TI e o desejo de melhorar a experiência do usuário demonstram a necessidade do desenvolvimento de uma Plataforma de Autosserviço para Solução de Problemas (ATWELL, 2022). É claro que sempre deve-se ter muita cautela e atenção ao desenvolver uma plataforma de autosserviço, pois mesmo na tentativa de diminuir a demanda de uma equipe e proporcionar ao usuário maiores conhecimentos e também mais autonomia, se não bem documentado o processo, em alguns momentos isso pode gerar mais dúvidas do que antes. Embora a oferta de serviços online possa trazer benefícios à empresa, como a redução de custos operacionais, é crucial lembrar que uma experiência negativa pode impactar a satisfação do cliente. (FRÖHLICH; DA SILVA; VIEGA, 2018).

No mundo corporativo de hoje, a eficiência e a independência dos colaboradores são fatores cruciais para o sucesso das operações. Muitas empresas enfrentam desafios constantes relacionados ao suporte técnico e à necessidade de esclarecer dúvidas frequentes dos usuários sobre sistemas e processos internos. Este cenário pode sobrecarregar a equipe de TI, limitando sua capacidade de se concentrar em inovações e melhorias tecnológicas. Para enfrentar essas dificuldades, é fundamental adotar soluções que promovam a autonomia dos colaboradores, capacitando-os a resolver problemas simples por conta própria e a entender melhor os processos e sistemas com os quais trabalham.

A plataforma online mencionada pretende fornecer aos usuários documentações e tutoriais de processos simples para eles, com o intuito de deixá-los mais independentes e com uma maior autonomia com alguns de seus problemas e também tirar as suas dúvidas sobre os sistemas presentes na empresa, entendendo melhor os processos existentes e até como funciona a rotina de atendimento das equipes envolvidas, reduzindo também a carga de trabalho da equipe de suporte técnico de TI que engloba toda a área de atendimento, técnicos e até mesmo analistas de infraestrutura, permitindo que eles foquem mais no seu autodesenvolvimento por busca de novas tecnologias que facilitem ainda mais as entregas da área dentro da organização em que estão inseridos, isso busca impactar positivamente a experiência do mesmo, contribuindo para o aprimoramentos na estratégia de atendimento ao usuário da organização.

De maneira breve, esse artigo está estruturado da seguinte forma: a seção 2 apresenta o referencial teórico, contando com conceitos fundamentais do projeto e uma análise de soluções observadas para esse tema. Na sequência, a seção 3 mostra a metodologia, com o plano de ação traçado para o projeto considerando as necessidades dos usuários, capacidades do sistema e os recursos disponíveis. A seguir, na seção 4 descreve o modelo de avaliação proposto e o resultado do seu desenvolvimento. E, por fim, a seção 5 que apresenta as considerações finais e desdobramentos do Projeto.

2. Fundamentação Teórica

O desenvolvimento de uma plataforma de autosserviço para a resolução de problemas em TI é essencial para atender à crescente demanda por eficiência e melhoria na experiência do usuário. Esta abordagem se baseia em teorias de gestão de serviços, automação e experiência do cliente. Plataformas de autosserviço permitem que os usuários resolvam suas próprias questões de maneira rápida e eficiente, reduzindo a necessidade de interação direta com equipes de suporte. Isso é especialmente importante em grandes organizações onde o volume de chamados pode ser alto. (SAPARDIC, 2024).

As plataformas de autosserviço são sistemas ou ambientes tecnológicos que permitem aos usuários realizar tarefas, resolver problemas e acessar informações sem a necessidade de intervenção direta de pessoal de suporte ou atendimento ao usuário. Essas plataformas são projetadas para capacitar os usuários, fornecendo recursos e ferramentas que lhes permitem tomar medidas independentes. No contexto de atendimento ao usuário, as plataformas de

autosserviço são usadas para que os mesmos possam buscar assistência, informações e soluções por conta própria, sem a necessidade de interagir com um agente de suporte em tempo real, podendo até otimizar tempo na espera do seu atendimento e ter a oportunidade de conhecer e entender um pouco mais do processo realizado dentro da própria área.

A principal característica das plataformas de autosserviço é a capacidade de empoderar os usuários, proporcionando-lhes maior controle e conveniência em suas interações. Isso pode incluir a realização de transações bancárias em caixas eletrônicos, a compra de produtos em quiosques de autoatendimento, ou mesmo a gestão de contas e serviços por meio de portais online (WONDERS 2019).

Empresas em todo o mundo estão investindo bilhões de dólares para modernizar suas infraestruturas de atendimento ao cliente. Apesar dos gastos significativos na atualização dos centros de contato, o foco tem sido mais nos serviços assistidos por agentes do que no autoatendimento automatizado. No entanto, o autoatendimento deve ser valorizado não apenas como uma forma de reduzir custos e aumentar a eficiência operacional, mas também como uma solução eficaz para os desafios do atendimento ao cliente, promovendo maior satisfação dos usuários. (TOP 2024)

As plataformas de autosserviço têm evoluído significativamente nos últimos tempos devido ao avanço da tecnologia da informação e comunicação. Inicialmente, elas eram limitadas somente a FAQs (Frequently Asked Questions) estáticas e simples. No entanto, com o tempo, essas plataformas evoluíram para oferecer uma gama mais ampla de recursos, incluindo:

- Bases de Conhecimento: Plataformas de autosserviço agora incluem vastas bases de conhecimento que abrangem uma variedade de tópicos relacionados aos produtos ou serviços oferecidos pela organização. Isso fornece aos usuários informações detalhadas e recursos para solucionar problemas;
- Chatbots e Inteligência Artificial: Chatbots e sistemas de IA (Inteligência Artificial) são usados para fornecer assistência em tempo real aos usuários. Eles podem responder a perguntas, encaminhar solicitações e até mesmo executar tarefas específicas;
- Fóruns e Comunidades: Plataformas de autosserviço muitas vezes incluem fóruns de discussão e comunidades online onde os usuários podem interagir, compartilhar experiências e oferecer assistência mútua;
- Mídias Ricas: Além de texto, as plataformas agora incorporam mídias ricas, como vídeo, tutoriais em vídeo e gráficos interativos para melhorar a experiência do usuário.

As plataformas de autosserviço oferecem vários benefícios tanto para as organizações quanto para os usuários. Um dos principais benefícios das plataformas de autosserviço é a melhoria na experiência do cliente. Ao fornecer respostas rápidas e disponíveis 24/7, essas plataformas aumentam a satisfação do usuário, permitindo que eles resolvam problemas de maneira conveniente e rápida. Além disso, o uso de tecnologias como chatbots baseados em IA não só ajuda a economizar custos, mas também melhora a qualidade do serviço ao cliente, simulando interações humanas e personalizando respostas (ADAM, WESSEL, E BENLIAN 2020).

Dentre os benefícios comentados brevemente anteriormente temos então:

- **Eficiência Operacional:** Ao permitir que os usuários resolvam problemas por conta própria, as organizações podem economizar recursos e reduzir os tempos de resposta.
- **Disponibilidade 24/7:** As plataformas de autosserviço estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que permite aos usuários acessar informações e assistência quando for conveniente para eles.
- **Melhoria na Experiência do usuário:** Plataformas bem projetadas proporcionam uma experiência conveniente e personalizada, o que pode aumentar a satisfação do usuário ao utilizá-la.
- **Redução de custos:** A automação de processos de suporte por meio de plataformas de autosserviço pode resultar em redução de custos operacionais.
- **Acesso a Dados e Insights:** As plataformas de autosserviço também fornecem às organizações dados valiosos sobre as necessidades e comportamentos dos usuários.

A implementação dessas plataformas também apresenta desafios. A falta de interação humana pode levar à insatisfação do cliente em situações complexas onde a empatia e a personalização são cruciais. Além disso, a eficácia dessas plataformas depende da qualidade da base de dados na plataforma e o quanto o conteúdo da página pode entender e responder adequadamente às consultas dos usuários (PEOPLE FOR RESEARCH 2023). Embora as plataformas de autosserviço ofereçam muitos benefícios, também enfrentam desafios, como:

- **Usabilidade:** É fundamental que as plataformas sejam fáceis de usar e eficazes, caso contrário, os usuários podem ficar frustrados.
- **Gestão de Conteúdo:** Manter uma base de conhecimento atualizada e relevante é um desafio constante.

- Integração de Dados: Integrar plataformas de autosserviço com outros sistemas de suporte e atendimento pode ser complexo.
- Aceitação do usuário: Alguns usuários podem preferir interações humanas e resistir à adoção de plataformas de autosserviço.

3. Metodologia

A metodologia adotada aplicada ao projeto será a do relatório A3. O método do Relatório A3, originado na Toyota, é uma ferramenta estruturada de resolução de problemas e melhoria contínua amplamente adotada em diversas indústrias. Este método ajuda as organizações a analisar sistematicamente e abordar questões, promovendo a colaboração e a comunicação eficiente entre os membros da equipe (PRIORI E SAURIN, 2020).

Isso permitirá a coleta de dados abrangentes e uma análise completa da eficiência e usabilidade da plataforma de autosserviço, bem como suas implicações no atendimento ao usuário, conseguindo chegar assim, na sua definição final para decidir o quanto a sua implementação é viável ou não dentro da companhia e se de alguma forma a mesma gera e agrega valor ao negócio, por isso foi pensado em um plano de ação para poder adquirir de uma maneira mais precisa os resultados esperados.

Esta pesquisa desenvolveu uma abordagem exploratória e descritiva para investigar o desenvolvimento e a eficácia de uma plataforma de autosserviço na resolução de problemas. O estudo será conduzido ao longo de um período de no mínimo noventa dias, e irá envolver diversas fases, desde a análise raiz do problema atual observando os tipos de problemas recorrentes no dia a dia do usuário, desenvolvimento e design inicial da plataforma, chegando até os resultados obtidos após a sua criação e implementação dentro da organização envolvida.

Para a realização da pesquisa mencionada, será avaliado os tipos de problemas recorrentes e classificá-los num grau de recorrência para a tratativa de prioridades e aplicação das documentações. Com isso, após será desenvolvido então, um protótipo da plataforma para que a mesma seja homologada e testada junto aos usuários, coletando assim as informações necessárias para quem sabe futuramente implantá-la definitivamente na organização.

Com a realização e concretização de grande parte dos objetivos específicos, isso vai servir como a base para responder à pergunta de pesquisa geral e alcançar a real necessidade do projeto, podendo até mesmo auxiliar através dos dados obtidos outras empresas e

organizações que buscam evoluir ou criar esses tipos de mecanismos de atendimento para os seus usuários.

A coleta de dados é um processo crucial na análise de dados para a criação e melhoria de uma plataforma de autosserviço para usuários. Existem diversos métodos e meios de coleta de informações, porém o que será utilizado é:

- **Seleção de Amostra:** A amostra consistirá em usuários da empresa que utilizam a plataforma de autosserviço e aqueles que utilizam os métodos tradicionais de suporte ao usuário.
- **Instrumentos de Coleta de Dados:** Os dados são coletados por meio de questionários online estruturados e entrevistas semiestruturadas com usuários. Além disso, são obtidos dados de tempo de resolução de solicitações diretamente da plataforma de autosserviço e dos registros de atendimento tradicional.
- **Variáveis de Interesse:** As variáveis de interesse incluem o tempo médio de resolução, a taxa de adoção da plataforma de autosserviço, a satisfação do usuário e a eficiência operacional da equipe de suporte.

A análise de dados desempenha um papel fundamental na criação de uma plataforma de autosserviço para usuários, oferecendo insights cruciais para sua concepção e aprimoramento contínuo. Isso transforma a maneira como as informações são utilizadas dentro das empresas, tornando-as mais acessíveis e democráticas para todos os níveis de funcionários(VEMULAPALLI, 2023). Ao coletar e analisar dados sobre o comportamento dos usuários, é possível identificar padrões de uso, preferências e pontos de dor. Isso permite ajustar a interface e a funcionalidade da plataforma para melhorar a experiência do usuário, aumentar a eficiência operacional e maximizar a satisfação. Além disso, a análise de dados pode revelar oportunidades de personalização e novos recursos que atendam às necessidades específicas dos usuários, promovendo assim a adoção e fidelidade à plataforma de autosserviço. A análise de dados pode ser abordada de três maneiras distintas, cada uma trazendo contribuições únicas para o desenvolvimento de uma plataforma de autosserviço para usuários e são elas:

- **Análise Quantitativa:** Os dados quantitativos são analisados utilizando técnicas estatísticas e testes de hipóteses, para comparar as métricas entre os grupos que utilizam a plataforma de autosserviço e os métodos tradicionais de suporte.

- **Análise Qualitativa:** As entrevistas vêm sendo transcritas e analisadas usando análise de conteúdo para identificar temas, percepções e experiências dos usuários com a plataforma de autosserviço.
- **Análise Integrada:** Os resultados quantitativos e qualitativos ficam integrados e analisados para fornecer uma compreensão completa do impacto da plataforma de autosserviço.

Foi realizado a criação de uma plataforma online utilizando a ferramenta Sharepoint da Microsoft, para que os usuários possam interagir acessando tutoriais com guias de passo a passo, vídeos explicativos e até mesmo dicas com perguntas e respostas numa espécie de FAQ, com isso, diversos problemas poderão ser resolvidos dentro da própria plataforma, evitando um possível contato ao time de suporte. A Microsoft define o SharePoint como uma plataforma onde é possível interagir, aprender e colaborar. Ele engloba portais, sites e páginas, facilitando a organização e o compartilhamento de informações dentro de uma organização (KOLLSTRØM, 2023). Alguns pontos a serem considerados para o futuro da plataforma:

- **Disponibilidade de acesso para divulgação:** Foi proposto para que o acesso a plataforma inicialmente fique disponível junto ao catálogo de atendimento da ferramenta de autoatendimento já existente da empresa, se mostrando disponível antes mesmo do usuário optar por falar diretamente com um atendente da área de suporte para resolver o seu problema.
- **Fórum de Discussão:** Pensando futuramente também na criação de um tipo de fórum de discussão da plataforma utilizando a ferramenta de comunicação do Microsoft Teams ou utilizando até mesmo o Yammer também da Microsoft que funciona como uma rede social, isso fará com que os usuários possam interagir, compartilhar ideias e trazer sugestões, coletando através disso as informações da plataforma para saber se o que está sendo proposto está agregando mais valor ao negócio ou dificultando ainda mais a vida deles.

A avaliação de usabilidade é fundamental na análise de plataformas de autosserviço ao usuário. Esse processo envolve a aplicação de testes de usabilidade para medir a facilidade com que os usuários conseguem navegar e completar tarefas nas plataformas. Técnicas como a observação direta, gravação de interações e aplicação de questionários pós-uso são utilizadas para identificar pontos de fricção e barreiras de uso. A análise dos resultados

permite identificar áreas de melhoria no design e funcionalidade das plataformas, garantindo uma experiência de usuário mais eficiente e satisfatória, para auxiliar no processo de diagnóstico dessa análise foi pensado nas seguintes ações:

- **Avaliação de Usabilidade:** A plataforma de autosserviço será avaliada quanto à usabilidade por meio de uma análise heurística, identificando possíveis problemas de design com base em princípios de usabilidade.
- **Testes com Usuários:** Testes com um grupo de usuários estão em andamento para avaliar a facilidade de uso da plataforma e identificar áreas de melhoria para tornar a experiência ainda mais intuitiva.

Um componente também crucial da análise de plataformas de autosserviço ao usuário envolve entrevistas com membros da equipe de suporte para entender como a plataforma de autosserviço afetou suas responsabilidades e eficiência no atendimento ao usuário e se eles estão conseguindo administrar melhor o seu tempo para pensar em novas melhorias futuras para a empresa. A equipe de suporte, por lidar diretamente com os problemas e dúvidas dos usuários, pode oferecer perspectivas detalhadas sobre a usabilidade das plataformas, recorrência de problemas e sugestões de melhorias. Este feedback qualitativo complementa os dados quantitativos e ajuda a identificar áreas que necessitam de aprimoramento, garantindo uma análise mais completa e precisa das plataformas de autosserviço.

Com base nos resultados obtidos da pesquisa, serão elaboradas recomendações estratégicas para aprimorar o uso da plataforma de autosserviço e otimizar o atendimento ao usuário, a fim de melhorar a sua experiência e interação dentro da página. Também serão propostos treinamentos contínuos para a equipe de suporte, garantindo que estejam atualizados com as melhores práticas e funcionalidades da plataforma, isso pode melhorar significativamente a satisfação do usuário.

4 Resultados

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos dos objetivos traçados através da análise do projeto utilizando o relatório A3 e o desenvolvimento da plataforma de Autosserviço realizada no Sharepoint. Primeiramente a descrição do contexto e objetivos do projeto seguido da situação atual, da análise da causa raiz, situação proposta, plano de ação e medidas de progresso. Será apresentada primeiramente a descrição do contexto e objetivos do

projeto seguida da situação atual, análise da causa raiz, situação proposta, plano de ação e medidas de progresso.

4.1 Contexto e Objetivos

Atualmente existem diversos procedimentos e sistemas desenvolvidos pela TI que não possuem nenhum tipo de documentação ou tutorial para a sua utilização e o desenvolvimento de novas ferramentas e processos surgem constantemente a todo momento com poucas informações e explicações do porque está sendo implantado, o que acaba criando muitas dúvidas do usuário com relação a ferramenta ou sistema utilizado pelo mesmo.

O objetivo, como já mencionado anteriormente na parte introdutória do artigo, é analisar e criar uma plataforma de autosserviço destinada a documentações e tutoriais de processos mais simples para o usuário. Isso visa torná-los mais independentes na resolução de alguns de seus problemas e na busca de respostas para suas dúvidas. Dessa forma, reduz-se a carga de trabalho da equipe de suporte técnico, permitindo que eles se concentrem mais no autodesenvolvimento e na busca de novas tecnologias que facilitem ainda mais as entregas da área.

Neste contexto, o estudo e desenvolvimento do trabalho foi dividido em etapas, fazendo o relatório A3 com pequenas ações e observações para facilitar o seu processo de entendimento e criação, são elas: situação atual, análise da causa raiz, situação proposta, plano de ação e medidas de progresso.

4.2 Situação atual

Dentro do cenário existente na empresa estudada, hoje não existe nenhum tipo de Portal ou base de conhecimento voltado a utilização de usuários, para divulgação relacionado aos sistemas da empresa. As dúvidas e solicitações geralmente são tratadas via Agia (ferramenta de inteligência artificial adotada como chatbot na organização para prestar suporte com problemas de TI) ou diretamente com técnico da área via Teams (chat de comunicação da empresa da Microsoft), criando uma dependência grande de alguém da área de suporte para solucionar essas questões.

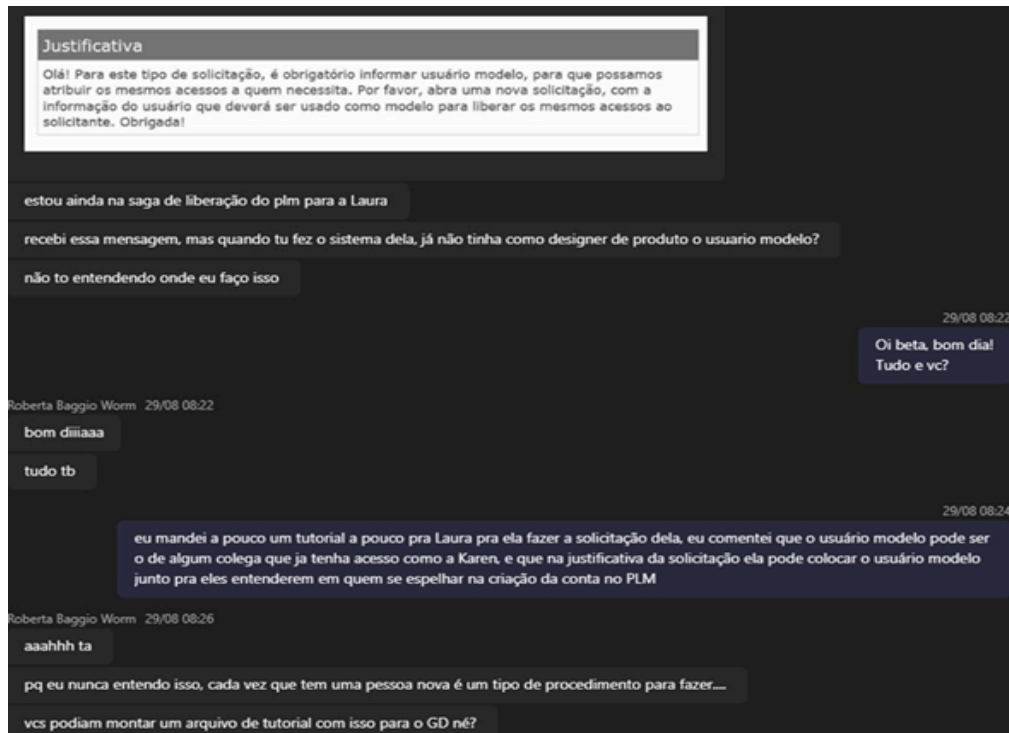


Figura 1. Print retirado de atendimento realizado via Microsoft Teams com relação a dúvidas do Sistema Corpia (Sistema interno da empresa para permissões e acessos a sistemas).

Fonte: Autoria própria.

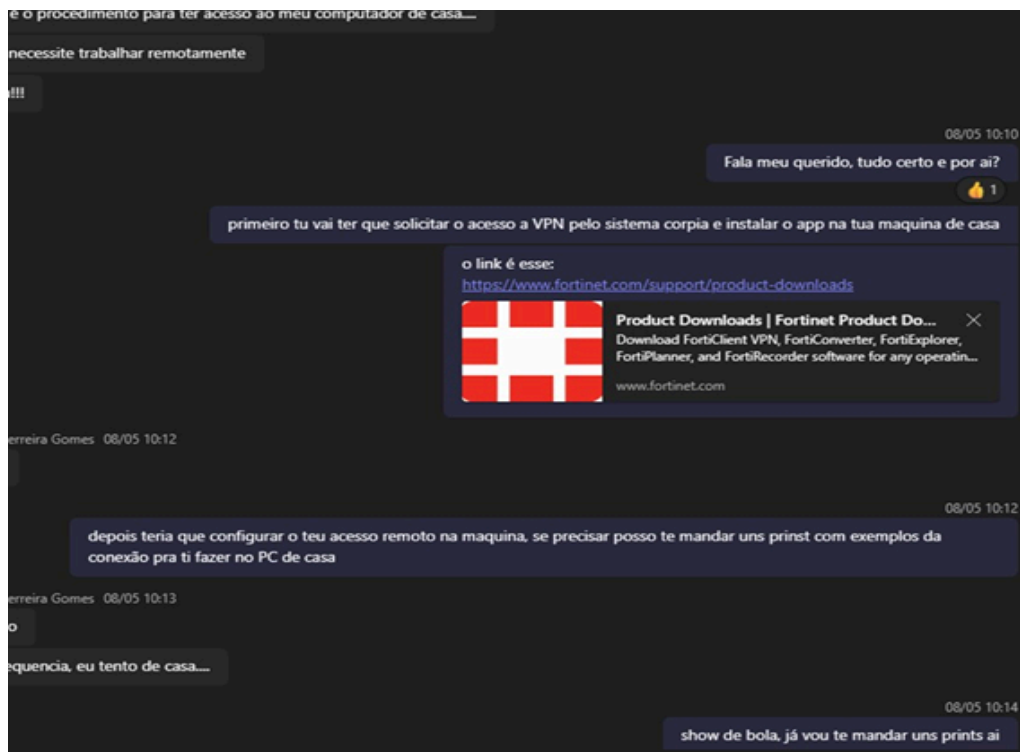


Figura 2. Print retirado de atendimento realizado via Microsoft Teams com relação a dúvidas de acesso e uso da VPN.

Fonte: Autoria Própria.

Observando a situação atual da empresa foi efetuado um teste durante o período de 15 dias. Durante esse período, foi criado um espaço para registro dos técnicos de atendimentos realizados somente via Teams sem a abertura ou registro do chamado via portal pelo usuário. Através desse processo foi possível identificar que durante esse espaço de tempo foram mais de 150 solicitações de usuários entre problemas do dia a dia e dúvidas de processos e pouco mais 42% dessas solicitações não foram registradas pelo técnico de suporte, ou seja, 63 atendimentos não tiveram nenhum registro oficial na ferramenta de abertura de chamados da TI, o que compromete e muito para os dados de atendimento do setor de TI.

4.3 Análise da Causa Raiz

Foi observado também que quando o usuário solicita de um apoio do Ágia para alguma situação, é enviado um cartão no chat pela IA na plataforma de comunicação do Microsoft Teams e, não há nenhuma opção referente a tutoriais de processos internos ou algo que direcione a pessoa para algum procedimento que não seja somente uma instrução Geral do sistema Corpia (Sistema interno da empresa para permissões e acessos a sistemas) como é ilustrado na Figura 3.



Figura 3. Cartão enviado ao usuário pelo Ágia via Microsoft Teams quando o mesmo solicita atendimento para solucionar um problema.

Fonte: Plataforma de atendimento do Agia (ferramenta de inteligência artificial adotada como chatbot na organização para prestar suporte aos problemas de TI), gerada no Microsoft Teams.

Analisando essas situações, percebeu-se que poderia ser adicionado uma nova opção para acesso à plataforma online. O fluxograma criado na Figura 4, indica que é possível chegar a solução de um problema tanto pela ajuda do Agia ou técnico da área quanto pela própria plataforma, até de uma maneira mais simples e rápida.

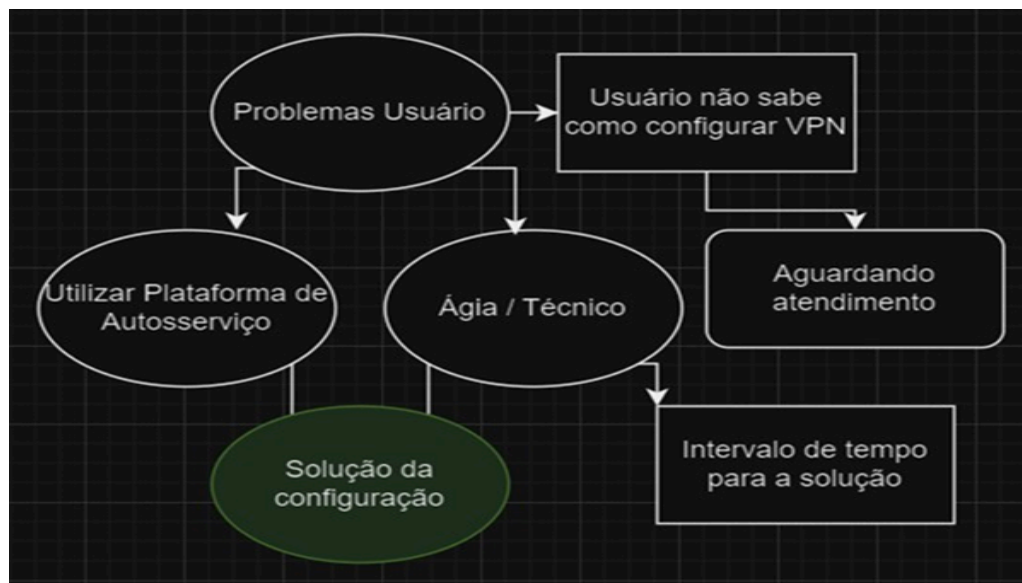


Figura 4. Fluxograma do processo de atendimento unificado com a Plataforma de Autosserviço, mostrando como ambas podem atingir o mesmo objetivo.

Fonte: A autoria própria.

Foi realizada uma breve pesquisa em formato de questionário. O objetivo deste questionário foi avaliar a aceitação e a eficácia da nova plataforma de autosserviço em comparação com os métodos tradicionais utilizados anteriormente. O questionário foi distribuído para um grupo de 55 funcionários que utilizaram tanto o protótipo da nova plataforma de autosserviço quanto os métodos tradicionais de atendimento já existentes. As respostas foram coletadas anonimamente para garantir a honestidade e a precisão dos dados. Com isso se obteve os principais resultados:

01. Facilidade de Uso:

- Plataforma de Autosserviço (Protótipo): 75% dos respondentes consideraram a plataforma de autosserviço fácil ou muito fácil de usar.

- Métodos Tradicionais: Apenas 55% dos respondentes consideraram os métodos tradicionais fáceis ou muito fáceis de usar.

02. Eficiência:

- Plataforma de Autosserviço (Protótipo): 80% dos participantes relataram que a plataforma de autosserviço aumentou sua eficiência no desempenho das tarefas diárias.
- Métodos Tradicionais: 50% dos participantes sentiram que os métodos tradicionais eram eficientes.

03. Tempo de Resolução de Problemas:

- Plataforma de Autosserviço (Protótipo): 70% dos respondentes indicaram que conseguem resolver problemas de maneira mais rápida utilizando a plataforma de autosserviço.
- Métodos Tradicionais: 40% dos respondentes conseguiram resolver problemas rapidamente com os métodos tradicionais.

04. Satisfação Geral:

- Plataforma de Autosserviço (Protótipo): 85% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a nova plataforma.
- Métodos Tradicionais: 55% dos respondentes estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com os métodos tradicionais.

05. Suporte ao usuário:

- Plataforma de Autosserviço (Protótipo): 65% dos respondentes acharam que a plataforma de autosserviço oferece suporte adequado quando necessário.
- Métodos Tradicionais: 60% dos respondentes acharam que os métodos tradicionais ofereciam suporte adequado.

4.4 Situação Proposta

Segundo MOSHER (2010) descrito no artigo de DE OLIVEIRA ALMEIDA (2010), para quem não entende completamente o que é o SharePoint, trata-se de um software que, inicialmente, possibilita o compartilhamento de dados e, posteriormente, permite a recuperação desses dados e a colaboração em um espaço específico.

“Para aqueles que não percebem toda a abrangência do Sharepoint, o Sharepoint é o software que, primeiro, permite o compartilhamento da informação e, depois, permite recuperar e permitir a colaboração num local específico (MOSHER, 2010).”

Isso nos ajuda a entender melhor o que é essa ferramenta e a sua capacidade em criar coisas para serem compartilhadas, mas não apenas isso, o motivo pelo qual foi escolhido utilizá-lo muito se dá pela sua facilidade na criação de portais, sites e páginas, o que facilita e auxilia significativamente uma organização no compartilhamento de informações dentro do seu ambiente de trabalho. Utilizando o Sharepoint como ferramenta para a criação da Plataforma de Autosserviço, foi então desenvolvido um protótipo de site para teste piloto do projeto, dividindo a página em pequenas seções como mostra na figura 5 a seguir, no intuito de organizar e simplificar a visão do usuário na busca pelas soluções de seus problemas.



Figura 5. Protótipo da plataforma desenvolvido diretamente no Sharepoint.

Fonte: Autoria própria.

4.4 Plano de Ação

O plano de ação tem por objetivo definir os desdobramentos da estratégia em ações com monitoramento, funcionando em uma espécie de cronograma definindo os responsáveis pelo andamento de cada etapa. Foi utilizada a ferramenta 5W2H para transformar as ações práticas de toda a análise e a formulação de estratégias idealizadas para o plano de ação.

O 5W2H é uma ferramenta eficaz e possibilita com que se possa colocar em prática as soluções descobertas bem como padronizar procedimentos. Vem das palavras em inglês:

what, why, who, where, when, how e how much, que significam respectivamente: o que, por que, quem, onde, quando, como, e quanto custa. É um checklist que indica as atividades, os prazos e as responsabilidades de todos os envolvidos em um projeto para manter a organização e planejamento dele, funcionando como um gerenciador de projetos para garantir que tudo saia conforme o planejado e que não ocorra nenhum contratempo para a conclusão de determinada ação (SANTOS FILHO, 2021).

Na Tabela 1, é apresentado a metodologia da ferramenta inserida no contexto do projeto da Plataforma de Autosserviço da companhia.

PLANO DE AÇÃO							
5W					2H		Status
What?	Why?	Where?	Who?	When?	How?	How Much?	
Coleta de dados	Para analisar a quantidade de demandas e tipos de problemas frequentes existentes na empresa.	Grendene	Lucas Trubian	18/10/2023	Analisando solicitações e dúvidas encaminhadas pelas ferramentas de comunicação como por exemplo o Teams.	R\$ -	OK
Desenvolvimento do protótipo da Plataforma	Para mostrar a idealização do projeto propondo uma solução ao problema enfrentado.	Grendene	Lucas Trubian	18/11/2023	Desenvolvendo ferramenta dentro de uma página do sharepoint.	R\$ -	OK
Apresentar cenário a gestão	Para aprovar o desenvolvimento e andamento do Projeto.	Grendene	Lucas Trubian	04/12/2023	Trazendo dados, situação atual e possível solução com o protótipo.	R\$ -	OK
Estruturar Plataforma de Autosserviço	Para alimentar a página e enriquecer os conteúdos nela existentes.	Grendene	Lucas Trubian + Equipe Técnica de Suporte	15/03/2024	Criando documentações sobre os problemas e dúvidas mais recorrentes enfrentados na empresa	R\$ -	ANDAMENTO
Homologar plataforma	Para testar a aderência no uso da plataforma com questões de usabilidade e entendimento do conteúdo.	Grendene	Lucas Trubian	10/09/2024	Fazendo ajustes conforme necessidade e sugestões na implantação.	R\$ -	ANDAMENTO
Medidas de progresso (Satisfação e Impacto nas equipes de TI)	Para entender se o que foi proposto foi eficaz com relação a Satisfação dos colaboradores.	Grendene	Lucas Trubian	10/12/2024	Coletando feedbacks dos usuários e entrevistando as equipes de TI que foram impactadas com o projeto.	R\$ -	ANDAMENTO

Tabela 1 - 5W2H da companhia estudada

Fonte: Autoria Própria

4.5 Medidas de Progresso

Após a conclusão de todas as atividades do projeto mencionadas até aqui, será realizado um acompanhamento rígido na Plataforma de Autosserviço para que haja uma análise entre os resultados estipulados e os resultados reais. Isso irá acontecer através das

solicitações de atendimentos, feedbacks da plataforma, incidências de chamados abertos para a TI e até mesmo olhando para o impacto nas equipes de atendimento e suporte técnico. Esse acompanhamento tem como benefícios saber se o que foi implementado teve efeito positivo e agregou mais valor às equipes e também se o aprendizado sobre o método A3 gerou um melhor entendimento da situação atual. Inicialmente o processo vai ocorrer da seguinte forma:

- Divulgação da plataforma nos meios de atendimento da TI e atendimentos locais, visando atingir o maior número possível de usuários da empresa;
- Monitoramento através do número de chamados no Agidesk (Ferramenta de abertura de chamados da TI), analisando se houve melhorias neste sentido, se houveram baixa ou aumento no número de chamados;
- Pesquisa de satisfação com usuários, coletando feedbacks nas áreas e fazendo contato via Teams para detectar o nível de aderência da plataforma e o quanto ela está impactando positivamente nos atendimentos da companhia;
- Entrevistas com as equipes de suporte para saber se o impacto no surgimento da ferramenta foi algo que os afetou de maneira positiva ou negativa;

É importante ressaltar que através desse trabalho foi possível atingir diversos objetivos do projeto até o atual momento, alguns ficaram como implantação e necessidades futuras devido ao seu nível de complexidade. Assim pode-se dizer que os objetivos alcançados foram:

01. Plano de ação: Montar um plano de ação estipulando estratégias e prazos para o desenvolvimento das atividades do projeto.
02. Situação atual da empresa: Analisar o contexto presente na organização para entender os principais problemas existentes internamente e o que a TI disponibiliza e oferece aos usuários para solucionar esses problemas.
03. Análise da Causa Raiz: Avaliar onde é possível inserir o acesso a plataforma de autosserviço dentro das ferramentas de atendimento já existentes na empresa e analisar os benefícios que a plataforma de autosserviço pode trazer em conjunto com a ferramenta de atendimento da organização.

04. Desenvolver a plataforma: Dar início ao desenvolvimento da plataforma visando sempre a simplicidade e a clareza das documentações e seções criadas dentro da plataforma.

Os Objetivos parcialmente alcançados e necessidade futuras da plataforma são:

01. Usabilidade: Avaliar a facilidade de uso da plataforma de autosserviço, medindo a satisfação dos usuários com a interface, a clareza das instruções e a capacidade da plataforma em fornecer soluções eficazes para os problemas e necessidades do usuário, tentando sanar totalmente qualquer dúvida dele na utilização de um tutorial da plataforma.
02. Medidas de progresso: Acompanhar o progresso da plataforma para identificar áreas de melhoria e desafios futuros, isso será possível através de informações coletadas de feedback dos usuários e impactos gerados na equipe de suporte de TI nos atendimentos.
03. Satisfação do Usuário: Investigar a percepção dos usuários em relação a experiência de atendimento do mesmo, comparando a satisfação entre aqueles que usaram a plataforma de autosserviço implementada e aqueles que utilizaram métodos tradicionais já existentes na organização.
04. Impacto na Equipe de Suporte: Avaliar como a implantação da plataforma de autosserviço afetou a carga de trabalho da equipe de suporte, se liberou recursos para lidar com questões mais complexas e se houve uma melhoria na eficiência geral do departamento em si.

5. Conclusão

Neste estudo, exploramos o desenvolvimento de uma plataforma de autosserviço como uma ferramenta-chave na resolução de problemas, acompanhando a necessidade crescente de capacitar os usuários a enfrentarem desafios de maneira independente. Através de uma análise abrangente, ficou evidente que as plataformas de autosserviço desempenham um papel significativo na capacitação dos usuários e na redução da dependência de assistência externa.

A pesquisa investigou como a adoção de uma plataforma de autosserviço afetou o atendimento ao usuário e a facilidade de uso em comparação com os métodos convencionais

de suporte. Observou-se que a implementação de uma plataforma de autosserviço resultou em um atendimento mais eficiente, permitindo que os usuários resolvessem problemas simples por conta própria. Isso liberou recursos da equipe de suporte para questões mais complexas e ofereceu uma experiência mais conveniente e rápida aos usuários.

Ao longo deste trabalho, também destacamos a importância do projeto e a implementação de cuidados com essas plataformas, considerando a usabilidade, a acessibilidade e a eficácia dos recursos oferecidos. Alguns dos resultados já aplicados da pesquisa indicaram que as plataformas de autosserviço não apenas resolveram soluções para uma variedade de problemas, mas também promovem a autoconfiança e o desenvolvimento de habilidades de solução de problemas nos usuários.

Os resultados do questionário indicam que a plataforma de autosserviço é amplamente preferida em comparação com os métodos tradicionais. A maioria dos participantes achou o protótipo da plataforma mais fácil de usar, mais eficiente e eficaz na resolução de problemas. Além disso, a satisfação geral com a plataforma de autosserviço foi significativamente maior. No entanto, um ponto de melhoria identificado é os conteúdos disponibilizados ao cliente, onde a plataforma de autosserviço ainda deve ser melhorada, alimentando cada vez mais os conteúdos a ponto de enriquecê-la para atender às expectativas dos usuários.

É fundamental considerar que o valor dessas plataformas vai além da mera economia de tempo e recursos. Elas capacitam os indivíduos a terem mais autonomia em suas tarefas, aprimorando sua capacidade de enfrentar desafios com resiliência e determinação. Além disso, é evidente que ainda há muito a ser feito para se alcançar o resultado esperado, considerando os trabalhos e necessidades futuras. A cada momento, um procedimento pode ser atualizado ou uma nova ferramenta criada. No entanto, por se tratar de um projeto que não envolve custos monetários, apenas investimento de tempo, novos recursos podem ser adicionados e novas ideias podem surgir com o apoio e dedicação de todos que utilizarem este recurso dentro da organização.

Referências

LANCIANO, Giacomo et al. Data-Driven Methods for Data Center Operations Support. 2023.

<Disponível em: <https://ricerca.sns.it/handle/11384/133983>>

Acesso em: 10 jun. 2024

ATWELL, Elaine. Customer self-service: what it is, why it's important, and how to get it right. 2022.

Fonte: Blog da Zendesk

<Disponível em:

<https://www.zendesk.com.br/blog/customer-self-service-guide-helping-customers-help/#>>

Acesso em: 13 jun. 2024

FRÖHLICH, Cátia; DA SILVA, Lenon Pinheiro; VIEGA, Cláudia Viviane. Análise de aderência ao sistema de autoatendimento de serviços universitários. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 9, n. 2, p. 2432-2455, 2018.

<Disponível em:

<https://pdfs.semanticscholar.org/1418/ea010c34ee9a7ad4575933717211850cd6c9.pdf>

> Acesso em: 15 dez. 2023.

SAPARDIC, Jelisaveta. O que é autoatendimento do cliente? [Exemplos, dicas e ferramentas]

Fonte: Tidio

< Disponível em:

<https://www.tidio.com/blog/customer-self-service/>>

Acesso em: 14/06/2024

WONDERS, Alice, Autosserviço: entenda tudo sobre a nova revolução do varejo, 2019.

Disponível em:

<https://alicewonders.ws/blog/2019/01/07/autosservico-entenda-tudo-sobre-a-nova-revolucao-do-varejo/>

Acesso em: 18/06/2024

TOP, Derek. Moldando o futuro do atendimento ao cliente: autoatendimento inovador, 2024

<Disponível em:

<https://opusresearch.net/wordpress/2024/05/02/shaping-the-future-of-customer-care-innovative-self-service/> >

Acesso em 22/06/2024

ADAM, Martin; WESSEL, Michael; BENLIAN, Alexander. AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance. *Electronic Markets*, v. 31, n. 2, p. 427-445, 2021.

<Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-020-00414-7>>

Acesso em: 21/05/2024

PEOPLE FOR RESEARCH. Considerando uma plataforma de pesquisa de autoatendimento? Veja por que você pode querer reconsiderar. 2023

<Disponível em:

<https://peopleforresearch.co.uk/blog/2023/05/why-avoid-self-serve-research-platforms/> >

Acesso em: 20/06/2024

PRIORI, Fábio Rodrigues; SAURIN, Tarcisio Abreu. Solução de problemas em uma emergência hospitalar: avaliação dos métodos A3 e análise de causa raiz. *Revista Produção Online*, v. 20, n. 1, p. 63-94, 2020.

<Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/3258> >

Acesso em: 19/06/2024

VEMULAPALLI, Gopichand. Estratégias de implementação de análise de autoatendimento para capacitar analistas de dados. *Revista Internacional de Aprendizagem de Máquina e Inteligência Artificial*, v. 4, pág. 1-14, 2023.

<Disponível em: <https://ijmlai.in/index.php/ijmlai/article/view/34> >

acesso em: 26/04/2024

KOLLSTRØM, Leena Marie Hyrkäs. Intranet do SharePoint como solução de comunicação interna para problemas de comunicação interna. 2023.

<Disponível em: <https://www.theseus.fi/handle/10024/794748> >

Acesso em: 25/05/2024

DE OLIVEIRA ALMEIDA, Gilson. O uso do Microsoft Office Sharepoint como ferramenta para criação de sistemas de gestão de conteúdo em um ambiente corporativo. 2010.

<Disponível em:

https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-9NCFQZ/1/monografia_gilsonalmeida.pdf>

Acesso em: 21/06/2024

SANTOS FILHO, Paulo Sérgio dos. Uma visão geral da eficiência energética na indústria e contribuições das metodologias: ciclo PDCA, 5W2H e WCM. 2021.

<Disponível em: <https://monografias.ufop.br/handle/35400000/3139> >

Acesso em: 24/04/2024