



Dicas práticas  
para o dia-a-dia

## do reparo de notebooks

por Marcio B. de Carvalho

Depois de vários anos no ramo e de consertar centenas de aparelhos algumas coisas foram se mostrando importantes, principalmente para que tanto o técnico quanto seu cliente fiquem satisfeitos

Tendo trabalhado diariamente na manutenção de notebooks fui verificando que existem profissionais, os quais se auto-intitulam técnicos em reparação de computadores, que não têm habilidade no trato dos equipamentos dos clientes e na guarda dos seus tão preciosos dados pessoais.

Ao receber equipamentos que já passaram pelas mãos de tais técnicos, é comum ouvir os clientes fazerem os piores comentários sobre o atendimento que receberam de alguns “depredadores de equipamentos e dados alheios”. Pensando nisto quero, portanto, aproveitar este espaço na **Revista PnP** para mostrar algumas regras e preceitos básicos para um bom atendimento técnico, segundo minha experiência no decorrer dos anos, para que os especialistas consigam cobrar um preço justo pelo tempo gasto na verificação e correção dos problemas ao mesmo tempo em que seus clientes possam ficar satisfeitos pelo atendimento.

Aliás, é bom dizer que o cliente precisa “sentir” que foi bem atendido e, de fato, deve realmente ser bem atendido. Por isto é que fui fazendo algumas anotações e constatações, que passo a compartilhar com os leitores.

### PRIMEIRAS PROVIDÊNCIAS AO RECEBER O APARELHO NA OFICINA

No momento em que o cliente traz seu computador para uma oficina de reparação, é bom o técnico seguir uma rotina de entrada, seja o micro um desktop ou notebook.

Esta rotina inclui tomar nota de todos os defeitos apresentados pelo equipamento, não sem antes conferir o estado de apresentação física do mesmo. No caso dos portáteis, que são o objetivo deste artigo, poderíamos fazer as seguintes observações:

- Veio ou não veio com fonte de alimentação?
- O cliente deixou algum acessório para ser testado?
- O notebook veio com maleta e cabos?
- O equipamento possui arranhões, amassados ou trincas em sua carcaça, no teclado ou no monitor?

- Qual o fabricante e modelo do equipamento?
- Qual é a configuração em termos de processador, disco rígido, memória e acessórios?

A respeito destas últimas perguntas, para obter os dados é possível verificar pela etiqueta colada no gabinete. Além disto, se o notebook estiver ligando, é possível ter uma idéia sobre a configuração do mesmo através do Painel de Controle do Windows (tecla Win + Pause/Break).

Se preciso, podemos descobrir a configuração usando softwares específicos para inventário de hardware e de aplicativos como o **Everest** ([www.lavalys.com](http://www.lavalys.com)), o **Sandra** ([www.sissoftware.net](http://www.sissoftware.net)) ou ainda o **SIW** – Systems Information for Windows ([www.gtopala.com](http://www.gtopala.com)), entre outros similares e equivalentes.

Além destas providências, que se referem ao equipamento em si, é igualmente importante anotar as queixas do cliente junto com os defeitos e características que o técnico percebeu ao testar o equipamento, tais como:

- Quando acontece o defeito reclamado pelo cliente?
- Quais os aplicativos que o cliente possui instalados em seu portátil?
- Quais são os periféricos instalados (impressora, scanner, câmera fotográfica...)?
- Quais são as configurações de rede e do acesso à internet?
- O cliente possui arquivos que precisam ser salvos, ou o HD pode ser totalmente apagado?

Todas essas informações precisam ser coletadas quando estamos lidando com micros desktop que tenham dado entrada na oficina, e são ainda mais necessários no caso dos tão caros e queridos notebooks e laptops.

As pessoas costumam criar uma relação íntima com estes aparelhos, é quase como se o portátil fizesse parte da família. Qualquer detalhe esquecido pode ser uma brecha para o cliente reclamar com o técnico ou com o dono da oficina, e também de ameaçá-los, às vezes até por coisas bobas, dizendo que vai “exigir seus direitos” junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.