



Analista de Suporte Júnior

Case Técnico

PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------

Olá, pessoa candidata, estamos muito ansiosos por ver mais de suas habilidades! Vamos lá?

Objetivo

O objetivo deste teste é avaliar sua proficiência em alguns dos requisitos básicos para nossa vaga, que compreendem:

- Ensino superior completo nas áreas de Computação, Estatística, Matemática, Engenharias ou áreas afins;
- Conhecimento básico em Programação, preferencialmente SQL e/ou Python;
- Habilidades de Troubleshooting e Gestão de Incidentes
- Inglês Avançado.

Sobre a Dadosfera

- 2018: os fundadores, Luis Martins e Allan Sene, compartilhavam de uma mesma ideia revolucionar o mercado de dados no Brasil. Com isso, Luis descobriu uma forma de juntos, transformar a paixão por Dados em um negócio de sucesso orientado a Dados.
- 2019: No dia 20 de fevereiro de 2019 nasce, oficialmente, a empresa DataSprints.
- 2020: Começamos uma das maiores e mais renomadas consultorias de Data, AI & Analytics do Brasil.
- 2021: Recebemos nosso primeiro aporte de fundos de um investidor renomado no mercado com mais de 1 bilhão de dólares sob cessão! Lançamos nosso produto no mercado: Dadosfera e, estrategicamente, privatizamos a empresa com o mesmo nome.
- 2022: Conquistamos clientes e lançamos o nosso primeiro curso com a Dadosfera: Data Mesh na Prática!

PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------

Instruções:

- Em hipótese alguma compartilhe esse usuário com outra pessoa
- Seu acesso foi criado utilizando o **email de cadastro para esta vaga**. Você pode achar o email pesquisando por "from: suporte@dadosfera.ai" ou o assunto "Acesse a Dadosfera | Registro":



- Siga [estas instruções](#) para realizar o seu primeiro acesso.

Formato de Entrega:

Subir todas as respostas abaixo no Github, em um repositório com o nome <primeiro_nome>_<ultimo_nome>_DDF_SUPORTE_<mes><ano>, exemplo ALLAN_OLIVEIRA_DDF_SUPORTE_082023. Responder os itens em formato **Markdown** ou **Jupyter Notebook**.

Requisitos:

- **Ter acesso à Internet**
- **Ter acesso ao ambiente de Treinamentos da Dadosfera**

PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------

Sobre o Case

Nesse case entendemos não só suas habilidades para lidar com os trabalhos de atendimento aos clientes, mas também, de estruturação da área de Suporte e CS da Dadosfera, que está em franco desenvolvimento. Para isso, é essencial que você equilibre performance nos projetos de **estruturação de área**, expertise sobre **nossa plataforma** e também amplo **conhecimento na área de Dados**.

Este case simula o dia-a-dia de um Analista de Suporte na Dadosfera. Iniciamos com um caso de um cliente interno - o nosso time de Liderança - que tem dados em planilhas no Google Sheets sobre seus empregados. Ele quer importar esses dados para a Dadosfera, mas está enfrentando dificuldades.

Item 1 - Sobre Troubleshooting

Imagine que você é um analista de suporte e recebe um chamado do cliente reportando um problema na importação dos dados da Dadosfera. Você deve responder como se estivesse interagindo com o cliente no atendimento do chamado.

O erro ocorreu [nesta pipeline](#) de coleta na Dadosfera. Sugira a alteração a ser feita [no Dataset](#) e escreva sobre outros cuidados que nosso usuário deve ter quando carregar dados do Google Sheets para a plataforma. Utilize a documentação da Dadosfera para entender como baixar os logs.

Item 2 - Sobre Processos Internos

Imagine que a Dadosfera está passando por um upgrade e incorporando uma nova plataforma de gerenciamento de diretório em nuvem, com SSO e recursos de ciclo de vida do usuário. Como você organiza e implementa esses marcos para garantir uma transição

PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------

suave e eficiente? Isso pode impactar o caso anterior? Explique como se daria cada interação com a base de clientes, de forma que eles se preparem para a mudança.

Item 3 - Sobre Boas-Práticas de Suporte

Suponha que você tenha acesso a uma ferramenta de Chatbot com AI robusta que possa ser integrada à Dadosfera para melhorar a interação do cliente. Como você implementaria essa ferramenta para melhorar a satisfação e o envolvimento do cliente?

- Desenhe o processo do fluxo do processo de atendimento, incluindo interações entre usuário, máquina (IA como o GPT ou outra), documentação (docs.dadosfera.ai) e humano (Suporte Dadosfera).
- Exemplifique, com um print de [um prompt](#) e uma resposta, como que uma IA poderia ajudar nesse atendimento. Sugerimos o uso de [ChatGPT](#) ou [Bard](#)

Item 4 - Sobre SQL


Na Dadosfera, temos uma base de dados com informações fictícias de uma empresa. Foi demandado pela sua liderança de CS, que você crie análises descritivas da própria área com base nesses dados.

Você pode ver mais detalhes aqui [neste link](#). Utilize as mesmas credenciais para acessar nosso módulo de Visualização. Observe que você precisa utilizar o identificador da tabela para encontrá-la no nosso [módulo de Visualização](#):



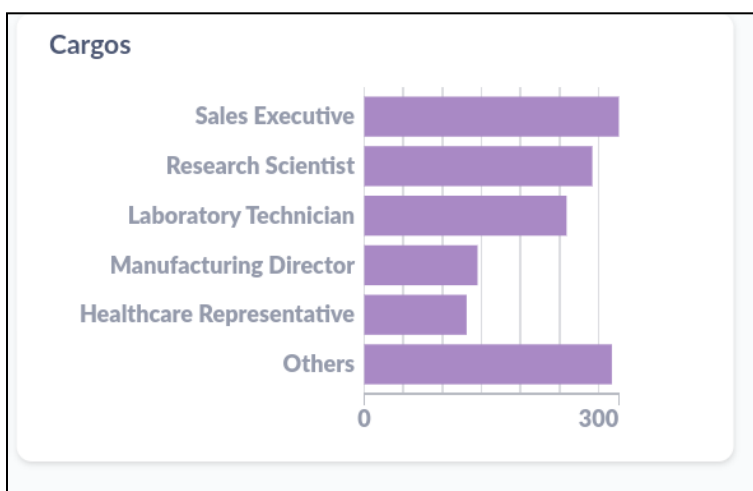
PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------

Crie uma Coleção com o formato <nome> <sobrenome> - <mes_ano> assim como no exemplo:

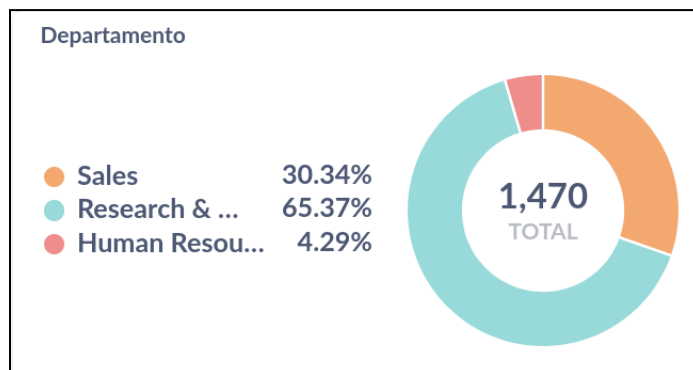


The screenshot shows the Dadosfera interface. On the left sidebar, under 'COLEÇÕES', the collection 'Testes Técnicos - Analista de Dados' is highlighted with a red dashed box. The main area displays the collection details, including a table with columns: Tipo, Nome, Última edição por, and Última edição em. The table contains one entry: 'Allan Sene - 082023'.

Crie uma visualização de dados como estas abaixo. Salve a Query SQL utilizada e também o print do resultado da query no documento markdown deste teste.



PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------



Item 5 - Bonus

Continue a análise dos dados anteriores, fazendo um [dashboard completo](#) analisando a base disponibilizada.

Gabarito:

Resultado e Forma de Avaliação

Em escala de nota final menor para a maior.

- **Mínimo:** responder as perguntas do case, exceto bonus, e carregá-las no Github
- **Intermediário:** responder as perguntas do case + item bonus
- **Avançado:** apresentação gravada em vídeo demonstrando a capacidade oral do candidato. Adicionar o link ao readme do repositório no github
- **Excelente:** sumário executivo e vídeo com apresentação visual do case. Adicionar o link ao readme do repositório no github
- **Outlier:** extrapolar o que foi pedido.

PUBLIC	INTERNAL	RESTRICTED	CONFIDENTIAL
--------	----------	------------	--------------

Referências para esse teste

- [Documentação da Dadosfera](#)
- [API da Dadosfera](#)
- [Fórum de Discussões da Dadosfera](#)
- [Documentação do Metabase](#)